



## ÜZLETSZABÁLYZAT

A Hajdúböszörményi Városgazdálkodási Kft. (székhely: 4220 Hajdúböszörmény, Radnóti u 1.) a fogyasztók korrekt tájékoztatása érdekében, a távhőszolgáltatásról rendelkező **2005. évi XVIII. tv., és e törvény végrehajtása tárgyában kiadott 157/2005. (VIII.15.) Korm. rendelet, valamint a hatályos, Hajdúböszörmény Város Képviselő-testülete által kiadott rendelet előírásainak megfelelően készítette el üzletszabályzatát.**

Az üzletszabályzat részleteiben meghatározza a Távhőszolgáltató érvényben lévő jogszabályok által meghatározott működésének kereteit, és a működést mindenki számára áttekinthetővé kívánja tenni. Elsődleges feladata a társaság, és a környezet kapcsolatában a távhőszolgáltatással, illetve távhővételezéssel kapcsolatos jogok, és kötelezettségek biztosítása, illetve megismertetése.

### **I. Üzletszabályzat tárgya**

*A távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény (továbbiakban Tsz.) alapján, a távhőszolgáltató köteles az üzletszabályzatban meghatározni, valamint szabályozni*

- § a távhőszolgáltató kötelezettségeit és jogait,
- § a távhőszolgáltató- és a felhasználó szerződéses jogviszonyát,
- § a mérés- és elszámolás rendjét,
- § a szolgáltatónak a felhasználóval-, a fogyasztóvédelmi felügyelőségekkel- és a felhasználók társadalmi érdekképviseleti szervezeteivel való együttműködését,
  - a fogyasztói igénykielégítés, és a távhőszolgáltatásra vonatkozóan a távhőszolgáltatási közüzemi szabályzatban foglaltak végrehajtásával kapcsolatos feltételeket,
  - az önkormányzati rendeletben nem szabályozott kérdésekre vonatkozó feltételeket,
  - a távhőszolgáltatás műszaki és megbízhatósági jellemzőit.

Az üzletszabályzat szabályozási körébe a távhőszolgáltatási törvény, és annak végrehajtására kiadott jogszabályok által meghatározott feltételek, és feladatok tartoznak, különös tekintettel a fogyasztó és a szolgáltató közötti jogviszony részletes szabályaira. A szolgáltató, a *Hajdú-Bihar Megyei Fogyasztóvédelmi Felügyelőség által véleményezett* és a Hajdúböszörmény Város Polgármesteri Hivatalának Jegyzője által jóváhagyott üzletszabályzatát – annak mellékleteivel és függelékével együtt – köteles az érdekeltek részére hozzáférhetővé tenni.



## II. Az üzletszabályzat hatálya

### II.1. Területi- és személyi hatálya

Jelen üzletszabályzat hatálya a Hajdúböszörmény Város közigazgatási területén a távhő-, és használati melegvíz szolgáltatást végző Hajdúböszörményi Városgazdálkodási Kft-re (továbbiakban szolgáltató) és a szolgáltatást igénybe vevő lakossági- és egyéb (közületi) fogyasztókra terjed ki.

### II.2. Az üzletszabályzat időbeli hatálya

A társaságnak kötelessége az üzletszabályzatot évente felülvizsgálni, és indokolt esetben módosítani, amely módosítás *véleményezését a Hajdú-Bihar Megyei Fogyasztóvédelmi Felügyelőségnél*, jóváhagyását a Hajdúböszörményi Város Polgármesteri Hivatal Jegyzőjénél kell kezdeményezni.

Jelen üzletszabályzat a jóváhagyás napján lép hatályba, és határozatlan időre szól.

## III. A Hajdúböszörményi Városgazdálkodási Kft.

### III.1. A társaság adatai

Cégjegyzék szám: 09-09-003201

#### A cég elnevezése:

Hajdúböszörményi Városgazdálkodási Kft.

#### A cég rövidített neve:

Hajdúböszörményi Városgazdálkodási Kft.

#### A cég székhelye:

4220 Hajdúböszörmény, Radnóti u. 1.

#### A cég telephelye

4220 Hajdúböszörmény Karap Ferenc u 7

#### A létesítő okirat kelte:

1994. november 24.



## Társaság tagjai:

**Hajdúböszörményi Vagyonkezelő Zrt., 100%**  
4220 Hajdúböszörmény, Bocskai tér 4.

## III.2. A társaság tevékenysége

### Főtevékenység:

Víztermelés, - kezelés, -ellátás

Ez a tevékenység kiterjed a távhőenergia előállítására, –beszerzésére, -átvitelére és szolgáltatásának értékesítésére, a távhőszolgáltatáshoz kapcsolódó vezetékek és berendezések üzemeltetésére, karbantartására, és üzemzavar elhárítására. Ezek mellett a távhőenergia értékesítéshez kapcsolódó szolgáltatásokkal, valamint egyéb másodlagos tevékenységgel foglalkozik a társaság.

## III.3. A társaság szervezeti felépítése

A társaság ügyvezetését, illetve a társaság egészét ellenőrző szervek

### **A társaság ügyvezetője**

Gulya Mátyás

### **A felügyelőbizottsági tagok:**

- Kathy Zsigmond
- Nagy Péter
- Csóka Imre

## III.4. Energiatakarékosság

A szolgáltatói és fogyasztói rendszerek energiatakarékos rekonstrukciója, a radiátoronkénti szabályozás és költségmegosztás kiterjesztése, az épületek szigetelésének javítása a fogyasztó, és a szolgáltató létérede. Az energiatakarékos távhőszolgáltatás érdekében a Hajdúböszörményi Városgazdálkodási Kft. ügyfélszolgálati irodáján tanácsadás működik.

Továbbá a Társaság, az energiatakarékos távhőszolgáltatás érdekében bevezette azt a programot, melynek során a távfűtött lakások szekunder fűtési rendszerének részleges rekonstrukciója történik – jelképes fogyasztói hozzájárulással – az alábbi technikai átalakításokkal:



- § termosztatikus radiátorszelep elhelyezése;
- § fűtési költségmegosztók elhelyezése.

### III.5. Környezetvédelem (általános elvek)

A szolgáltató, a működése során ügyel arra, hogy az üzemelő hálózata mentén a talajt, a levegőt, a vizet, az élővilágot ne szennyezze, az állampolgárok nyugalmát ne zavarja. Továbbá, a szolgáltató az élet-, az egészség- és a vagyonbiztonság, valamint a környezet és a természet védelmének érvényesülésével gazdaságosan, a nemzetgazdasági, a felhasználói, továbbá az energiatakarékossághoz fűződő érdekeknek és a műszaki-biztonsági előírásokban meghatározott követelményeknek megfelelően végzi a távhő-, a használati melegvíz szolgáltatást, valamint a villamosenergia-termelést.

## IV. Fogalom meghatározások

### **alapidj:**

a távhőszolgáltatás folyamatos igénybevételének fenntartásáért fizetendő éves díj;

### **alhőmennységmérő:**

a távhővel ellátott épület fogyasztói hőközpontjában, vagy hőfogadó állomásán elhelyezett hőfogyasztásmérő után, a felhasználó által, saját költségén felszerelt hőfogyasztásmérő, mely a fogyasztási hely valamely részének fogyasztását méri;

### **csatlakozási pont:**

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

### **díjfizető:**

épületrészenkénti díjmegosztás esetén, az épületrésznek a közüzemi szerződésben megnevezett tulajdonosa, vagy a Tszt.-ben meghatározott esetekben az épület-, építmény- vagy épületrész bérlője, használója;



**egyéb (közületi) fogyasztó/felhasználó:**

a lakossági felhasználó/fogyasztó meghatározásánál nem említett önálló épület, építmény tulajdonosa, tulajdonosainak közössége;

**épületrész:**

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

**fogyasztási/felhasználási hely:**

a felhasználó tulajdonában lévő, a közüzemi szerződés tárgyát képező olyan épület, építmény, épületrész, amelynek távhő-, valamint használati melegvíz fogyasztása önállóan mérhető;

**fogyasztó/felhasználó:**

a távhővel, és/vagy használati melegvízzel ellátott épületnek, építménynek, a törvényben meghatározott esetben az épületrésznek a távhőszolgáltatóval a távhő, és/vagy használati melegvíz mérés szerint történő szolgáltatására vonatkozó közüzemi szerződéses jogviszonyban álló tulajdonosa. Több tulajdonos esetén a tulajdonosok közössége (tulajdonostársak). Abban az esetben, ha a távhő-, és/vagy a használati melegvíz felhasználás a több személy tulajdonában lévő épület valamennyi épületrészében mérhető, a fogyasztó/felhasználó az egyes épületrészek tulajdonosa is lehet. A felhasználó lehet lakossági vagy egyéb felhasználó;

**fogyasztói berendezés:**

a fogyasztói hőközpont, a hőfogadó állomás, a fogyasztói vezetékhalózat, a hőleadó készülékek, a hőhasznosító és keringtető berendezések, a tágulási tartály és a felhasználó által felszerelt fűtési és használati melegvíz-mérők, költségmegosztók;

**fogyasztói vezetékhalózat:**

az a csővezetékrendszer, amely a hőnek hőhordozó közeg által, a csatlakozási ponttól a felhasználói berendezésekhez való továbbítását szolgálja;

**fogyasztói hőközpont:**

egy épület vagy építmény hőellátása céljából, a hőhordozó közeg fogadására-, átalakítására-, mennyiségének szabályozására-, mérésére szolgáló technológiai berendezés;

**főelosztó berendezés:**



a központi hőenergia fejlesztőben termelt hőenergia szállítását és szétosztását biztosító berendezés, mely a termelői hőközpont része;

**fő hőmennyiségmérő:**

az ellátott épület hőközpontjában, vagy hőfogadó állomásán, a hőátadó egységben elhelyezett, az épület, fogyasztási hely teljes hőfelhasználását mérő hőmennyiségmérő;

**fűtött légtérfogat(lm<sup>3</sup>):**

a fűtött helyiség alapterületének és átlagos magasságának szorzata. Alapterületként kell figyelembe venni a belső falsíkok közötti, valamint a beépített szekrények által elfoglalt területet. Nem vehető figyelembe a falsíkokból kiugró falpillérek által elfoglalt területek, ha azok mértéke 0,5 m<sup>2</sup> –nél kisebb, továbbá az éléskamra (kamraszekrény), a helyiségeknek a közművezeték védőburkolatai mögötti része. Önálló épületben lévő egyéb fogyasztók esetében a hőszolgáltatásba kapcsolt épület teljes fűtött légtérfogatát kell figyelembe venni;

**GJ (gigajoul):**

az energia (hőmennyiség) mértékegysége;

**használati melegvíz (rövidítése: HMV)**

melegvíz-előállító berendezésekben, legalább 40 Celsius fokra felmelegített ivóvíz;

**hőfogadó állomás:**

egy épület, vagy építmény távhőellátása céljából, a hőhordozó közeg fogadására, továbbítására szolgáló technológiai berendezés, ahol a fogyasztók részére átadott távhő mennyiség mérése, mennyiségi szabályozása is történhet;

**hőközpont:**

a hőhordozó közeg kiadására, elosztására, átalakítására, mennyiségének szabályozására, illetőleg a távhő átadásra szolgáló technológiai berendezés. A hőközpont lehet termelői hőközpont, szolgáltatói hőközpont és felhasználói hőközpont;

**költségmegosztó:**

arányosító berendezés, melynek segítségével – a lakóközösség és a szolgáltató között létrejött egyedi szerződés alapján – a társasház teljes hőfelhasználása, a lakások tényleges hőfelhasználására osztható;

**lakossági felhasználó/fogyasztó:**





a lakóépület és a vegyes célra használt épület tulajdonosa, tulajdonosainak közössége, bérlője, használója;

**szabálytalan vételezés:**

a távhő felhasználásáról szóló közüzemi szerződés nélküli távhőfogyasztás, vagy a távhőnek szerződésszegő módon történő vételezése;

**szolgáltatói berendezés:**

a távhőtermelői létesítmény, a távhővezeték-hálózat, a szolgáltatói hőközpont, az elszámolás alapjául szolgáló, a távhőszolgáltató tulajdonában lévő mérőeszköz, a hőközpont primer oldali főelzárói és mennyiség szabályozói;

**szolgáltatói hőközpont:**

több épület vagy építmény távhővezeték-hálózat útján történő hőellátása céljából, az ellátandó épületeken vagy építményeken kívül, vagy azok egyikében elhelyezett, a hőhordozó közeg fogadására, átalakítására, mennyiségének szabályozására, mérésére szolgáló technológiai berendezés. A szolgáltatói hőközpontokkal azonos módon kell kezelni azokat a kazánházakat, melyekből – hőközpont beiktatása nélkül – közvetlenül történik a fogyasztók hőellátása;

**távhő:**

az a hőenergia, amelyet a távhőtermelő létesítményből, hőhordozó közeg (pl.: gőz, melegített víz, stb.) alkalmazásával, távhővezeték-hálózaton keresztül, üzletszerű tevékenység keretében a fogyasztási helyre eljuttatnak;

**távhőszolgáltatás:**

az a közüzemi szolgáltatás, amely a fogyasztónak a távhőtermelő létesítményből távhővezeték-hálózaton keresztül, az engedélyes által végzett, üzletszerű tevékenység keretében történő hőellátásával fűtési, illetve egyéb hőhasznosítási célú energiaellátásával valósul meg;

**távhőszolgáltató:**

az a gazdálkodó szervezet, amely meghatározott településen, vagy a település meghatározott részén a távhő üzletszerű szolgáltatására engedélyt kapott;

**távhőtermelő:**

az a gazdálkodó szervezet, amely távhő termelésre engedélyt kapott;

**távhővezeték-hálózat:**



az a csővezetékrendszer – a hozzá tartozó műtárgyakkal, hálózati szerelvényekkel, kapcsolódó automatikákkal, műszerekkel, elektromos berendezésekkel együtt – amely a távhőnek (hőhordozó közegnek) a távhőtermelő létesítménytől a csatlakozási pontig történő szállítására szolgál. Távhővezeték-hálózat részei: - gerincvezeték, - elosztóvezeték, - bekötővezeték, - valamint a szolgáltatói hőközpontból kiinduló, és az átalakított hővel ellátott épület, vagy építmény hőfogadó állomása főelzáró szerelvényéig, ennek hiányában a fogyasztási helyet magában foglaló ingatlan telekhatáráig terjedő vezeték;

### **termelői hőközpont:**

a távhő termelőjénél távhőellátás céljából a hőhordozó közeg kiadására, továbbítására, elosztására, mennyiségének szabályozására, esetenként mérésére szolgáló technológiai berendezés;

### **termosztatikus radiátorszelep:**

olyan szabályozó szelep, amely a beállított értéken tartja a helyiség hőmérsékletét a radiátorba jutó fűtővíz mennyiségének automatikus szabályozásával.

## **V. Igénybejelentés, tájékoztatás, hálózatra kapcsolás**

### **V.1. Igénybejelentés, tájékoztatás szabályai**

- V.1.1. Távhőenergiát vételezni kívánó új, vagy többletjeljesítményt igénylő, meglévő felhasználási hely tulajdonosa a szolgáltató Diszpécserszolgálatán előzetesen tájékozódhat telefonon, szóban, vagy írásban. A szolgáltató a megkeresésnek megfelelő módon köteles eleget tenni ezen kötelezettségének, és a kért felvilágosítást, tanácsot megadni a felhasználó részére.
- V.1.2. A távhőszolgáltatásra, illetőleg a többletjeljesítményre vonatkozó felhasználói igényt az érdekeltnek, a szolgáltató felé be kell jelentenie. A bejelentés kizárólag írásban történhet.
- V.1.3. Az igénybejelentésre a szolgáltató köteles 30 napon belül, az igény kielégítésének előzetes feltételeiről tájékoztatást adni. A tájékoztatásának tartalmaznia kell – a szolgáltató birtokában lévő adatok alapján – a szükséges műszaki-gazdasági





követelményeket, az egyes engedélyek-, hozzájárulások szükségességét és az eljárás módját, továbbá

- a) az igényelt távhőenergiát a szolgáltató, a hálózatának mely részéről tudja szolgáltatni, valamint a bekapcsolás, illetve a szolgáltatás műszakilag indokolt, és jogszabályban előírt pénzügyi feltételeit,
- b) a mérőberendezés ajánlott elhelyezési módját, annak műszaki adatait, valamint a szükséges engedélyek felsorolását,
- c) a választható árszabást,
- d) az ajánlott fizetési módot,
- e) az esetlegesen felmerülő csatlakozási díj összegét,
- f) azt az időpontot, amittől kezdődően a közölt feltételek teljesítése esetén a távhőszolgáltatás megkezdődhet,
- g) azt az időtartamot, ameddig a szolgáltató a tájékoztatásában-, ajánlatában foglaltakhoz kötve van.

V.1.4. Az igénylő a tájékoztatás érvényességi idején belül írásban közölheti a szolgáltatóval módosítási igényeit, illetve nyilatkozhat a tájékoztatóban, ajánlatban közöltek elfogadásáról, és a szolgáltató által elvégzendő létesítési munkák megrendeléséről. A felhasználó elfogadó nyilatkozata után 30 napon belül, a szolgáltató a szerződést elkészíti és a felhasználó részére aláírás céljából megküldi.

V.1.5. Ha a felhasználói berendezés létesítéséhez valamely engedély, vagy idegen ingatlan igénybevétele szükséges, úgy ezen engedélyeket az igénybejelentő köteles megszerezni.

V.1.6. Amennyiben a felhasználó a tájékoztatóban foglaltakat teljesítette, illetve a kiviteli tervezést megkezdte, vagy arra megbízást adott, kezdeményezheti a szolgáltatónál a közüzemi szerződéstervezet elkészítését, melyet a szolgáltató 30 napon belül köteles felhasználó részére megküldeni.

Távhővel ellátott épület tekintetében új, vagy többletteljesítmény igénylése esetén, az épületenkénti mérés szerinti távhőszolgáltatás felhasználójaként, csak az épület tulajdonosa, illetőleg a felhasználói közösség, egyedi mérés esetén a helyiség használója nevezhető meg a közüzemi szerződésben.

V.1.7. Amennyiben a felhasználó a szerződéstervezet elkészítéséhez szükséges adatokat, iratokat, a feltételek teljesítésére vonatkozó igazolásokat nem bocsátotta a szolgáltató



rendelkezésre, úgy a hiánypótlási igényéről a szolgáltató 15 napon belül köteles a másik felet tájékoztatni.

V.1.8. Az igénybejelentésnek - felhasználói csoportok szerint - az alábbiakat kell tartalmaznia

V.1.8./a. Lakossági fogyasztó esetén:

- a) igénylő azonosításához szükséges adatok (név, cím, jogcím, születési hely, születési idő, anyja neve, személyi igazolvány száma),
- b) felhasználási hely adatai (cím, rendeltetés, fűtött légtérfogat),
- c) pénzügyi megnevezése, pénzügyi jelzőszám (átutalással történő fizetés esetén),
- d) igénybejelentés célja,
- e) felhasználási helyre igényelt felhasználási csúcshőigény, használati melegvíz készítési csúcshőigény, technológiai célú csúcshőigény, és az ezt összegző összes csúcshőigény mértéke,
- f) egyéb műszaki adatok,
- g) üzembe helyezés igényelt időpontja.

V.1.8./b. Egyéb fogyasztó esetén:

- a) igénylő neve, címe, jogcíme,
- b) statisztikai azonosító szám, cégjegyzék-, adószáma,
- c) hőenergiát használni kívánó létesítménye neve, címe, megnevezése,
- d) igényelt teljesítmény, és igénybevételek kezdeti időpontja,
- e) üzembiztonsági igények,
- f) pénzügyi megnevezése, pénzügyi jelzőszám,
- g) igénybejelentés célja,
- h) felhasználási helyre igényelt felhasználási csúcshőigény, használati melegvízkészítési csúcshőigény, technológiai célú csúcshőigény, és az ezt összegző összes csúcshőigény mértéke,
- i) egyéb műszaki adatok,
- j) üzembe helyezés igényelt időpontja.

V.1.9. Amennyiben a fogyasztói berendezés tervezését nem a szolgáltató végzi, a tervező kérésére a szolgáltató köteles díjmentesen adatokat szolgáltatni.

V.1.10. Csatlakozási díj (pénzügyi feltételek)



Az új, vagy növekvő távhőigényt bejelentő fogyasztási hely tulajdonosának az önkormányzati rendeletben foglaltak szerint, csatlakozási díjat nem kell fizetni a szolgáltató részére.

## V.2. Csatlakozási berendezés létesítése (hálózatra kapcsolás-, és műszaki feltételei)

- 1) Új fogyasztói berendezés létesítése-, csatlakozása, illetve a meglévő átalakítása engedélyköteles, a kiviteli terveket a fogyasztási hely tulajdonosának kötelessége elkészíttetni, és a kész tervet engedélyeztetni köteles a szolgáltatóval.
- 2) A lakóépületek és a vegyes célra használt épületek fogyasztói hőközpontjainak kiviteli tervét, a szolgáltató köteles díjmentesen felülvizsgálni.
- 3) A hőközpontok üzembe helyezési eljárásához a szolgáltatót meg kell hívni, abban a szolgáltató közreműködni köteles. A közreműködésért díj nem számítható fel.
- 4) Az elkészült fogyasztói berendezést a szolgáltatói berendezéssel, csak a távhőszolgáltató kapcsolhatja össze.
- 5) *A fogyasztói hőközpontot és a hőfogadó állomást, valamint az összekötő vezetéket magában foglaló helyiség, épületrész használatáért a tulajdonos a távhőszolgáltatótól térítésre nem tarthat igényt (Tiszt. 56.§. (2) bek.)*

## VI. Távhőszolgáltatásra vonatkozó közüzemi szerződés

### Általános Szerződési Feltételek (ÁSZF)

(szerződés- tervezet, -készítés, -típusok, -tartalmi követelmények)

#### VI.1. Szerződéstervezet készítése, szerződéskötés, és feltételei

VI.1.1. A Ptk. a távhőenergia szolgáltatója és felhasználója/fogyasztója közötti jogviszonyt, közüzemi viszonynak minősíti. A távhőszolgáltatásról szóló törvény szerint, a távhőenergia szolgáltatásra a távhőszolgáltatót közüzemi szerződéskötési kötelezettség terheli.



- VI.1.2. A távhőszolgáltató és a felhasználó/fogyasztó közötti közüzemi szerződés - a jogszabályokban és jelen üzletszabályzatban meghatározott feltételekkel – a szolgáltatás igénybevételével is létrejön.
- VI.1.3. Abban az esetben, ha a felhasználó/fogyasztó a szolgáltatói tájékoztatásban foglaltakat nem teljesítette, a szolgáltató nem köteles a szerződés megkötésére.
- VI.1.4. Amennyiben a felhasználó/fogyasztó az igénybejelentésre adott szolgáltatói tájékoztatóban foglaltakat teljesítette, vagy a határozott időtartamú közüzemi szerződése megszűnik, írásban kezdeményezheti a közüzemi szerződéstervezet elkészítését.
- VI.1.5. A szolgáltató a szerződéskötés kezdeményezés kézhezvételétől számított 30 napon belül köteles szerződési ajánlatát (szerződéstervezetet) elkészíteni, és a másik szerződő fél részére átadni, vagy elküldeni. Ha a szerződéstervezetet kérő személy, annak elkészítéséhez szükséges adatokat, iratokat, a feltételek teljesítésére vonatkozó igazolást nem bocsátotta a szolgáltató rendelkezésére, hiánypótlási igényéről a szolgáltató 15 napon belül köteles a másik felet értesíteni. Ebben az esetben az ajánlattételre előírt határidő a hiánypótlás teljesítésével kezdődik.
- VI.1.6. Ha a felhasználó/fogyasztó a szolgáltató szerződéstervezetét nem fogadja el, úgy ez esetben a szolgáltató az eltérő álláspontok egyeztetését 15 napon belül kezdeményezni köteles. A szerződés - az egyeztető tárgyalások eredményeként – közös megegyezéssel történő aláírásakor lép hatályba.
- VI.1.7. Megszűnik a szolgáltató ajánlati kötelezettsége, ha a jogosult felhasználói/fogyasztói igénytel jelentkező, a szerződéstervezetet 30 napon belül aláírva nem küldi vissza, vagy arra vonatkozóan nem nyilatkozik.
- VI.1.8. A díjfizetők személyében bekövetkező változások nem érintik a felhasználó/fogyasztó és a szolgáltató között létrejött közüzemi szerződés érvényességét. A díjfizető a változás időpontjától jogosult a közüzemi szerződésben foglaltak szerint a szolgáltatás igénybevételére, és ugyanezen időponttól köteles a távhőszolgáltatás díjainak megfizetésére.



VI.1.9. A „Hőszolgáltatási Szerződés” megkötésére, a mérés megkezdésekor automatikusan sor kerül a szerződéstervezet közös képviselőnek történő kiküldésével.

VI.1.10. A távhőszolgáltató nem köteles a közüzemi szerződés megkötésére,

- 1) ha a fogyasztó a szolgáltató tájékoztatójában foglaltakat nem teljesítette;
- 2) ha, más fogyasztó távhővételezését, illetőleg a távhőszolgáltató üzemét veszélyezteti

VI.1.11. A távhőszolgáltató köteles megtagadni a szerződés megkötését,

- a) ha a fogyasztó által létesített fogyasztói berendezés az életet, az egészséget, vagy a vagyonbiztonságot veszélyezteti.

## VI.2. Közüzemi szerződés típusai

### VI.2.1. Hőszolgáltatási Szerződés

(A fűtés szolgáltatás mérés alapján történő elszámolásához)

VI.2.1/a. közületi

VI.2.1/b. lakossági

### VI.2.2. Megállapodás használati melegvíz mérés alapján történ igénybevételre

VI.2.2/a. közületi

VI.2.2/b. lakossági

## VI.3. Közüzemi szerződés tartalmi követelményei

### VI.3.1. Hőszolgáltatási Szerződés

- a) a szerződés bevezetőjében kerülnek rögzítésre a szerződő felek adatai (lakossági felhasználók esetében: név, lakcím, közületi felhasználók/fogyasztók esetében: adószám, cégjegyzékszám, bankszámlát vezető pénzüintézet, bankszámlaszám, székhely),
- b) vételezéssel kapcsolatos műszaki paraméterek,
- c) üzemviteli megállapodás, mérő tulajdonosának meghatározása,
- d) karbantartás,
- e) új felhasználó/fogyasztó rendszerre való csatlakozásának feltételei,
- f) a szolgáltatott, illetve vételezett hőmennyiség meghatározása,





- g) a szolgáltatás aktuális egységára, a fizetés- és az elszámolás módja,
- h) a szolgáltatás szüneteltetésének módja és feltételei,
- i) szerződésszegés,
- j) kártérítés-, bírság megállapításának módja,
- k) szerződés hatálya,
- l) felmondási feltételek,
- m) jogvita rendezése.

## VI.3.2. Megállapodás használati melegvíz mérés alapján történő igénybevételre

- a. megállapodás érvénybelépésének időpontjában hatályos-, tárgyra vonatkozó rendelet(ek) száma
- b. szolgáltatást igényvevő adatai,
- c. mérőeszközök tulajdonjoga, előírás szerinti beépítését és hitelességének érvényessége szabályozása,
- d. igénybevett szolgáltatás számlázási rendje,
- e. elszámolási időszakok rögzítése,
- f. mérőállás leolvasásának módja,
- g. Hajdúböszörményi Városgazdálkodási Kft. ellenőrzési lehetőségeinek biztosítása a fogyasztói helyen,
- h. mérőeszköz meghibásodás, újrHITELESÍTÉS szükséges ki-, illetve beszerelésének rendje, felhasználói/fogyasztói mulasztásokból, rongálásból adódóan alkalmazható szankciók,
- i. felhasználó/fogyasztó változás bejelentési kötelezettsége, mérőberendezés adatai,
- j. Hajdúböszörményi Városgazdálkodási Kft. plombájának száma,
- k. szerződésszegés és következményei,
- l. jogok és kötelezettségek, egységárak (szerződéskötés időpontjában érvényes), fizetés módja és feltételei.

## VI.4. Közüzemi szerződés időbeli hatálya

### VI.4.1. Hőszolgáltatási Szerződés

A szerződés aláírásának időpontjától hatályos, és a teljes elszámolási időszakra, azaz 6 hónapra vonatkozik. Hatálya automatikusan a következő elszámolási időszakra meghosszabbodik, ha





egyik szerződő fél sem kezdeményez módosítást. Szerződő felek a módosítási szándékukat a szerződés lejárta előtt minimum 30 nappal kötelesek írásban bejelenteni.

#### **VI.4.2. Megállapodás (használati melegvíz felhasználók/fogyasztók)**

A megállapodás aláírását követő hónap 1. napjától hatályos. Amennyiben használati melegvízmérő óra cseréje történik, úgy a megállapodás a csere napjától kezdve hatályos.

#### **VI.5. Szerződésmódosítás kezdeményezése**

A módosítást a szolgáltató abban az esetben kezdeményezheti, amennyiben a szolgáltatás paraméterei változnak. A felhasználó/fogyasztó, a tulajdonosi közösség 100%-os írásbeli nyilatkozata alapján kezdeményezheti.

#### **VI.6. Közüzemi szerződés felmondása**

**VI.6.1. Hőszolgáltatási Szerződés** esetében bármelyik fél 30 napos felmondási idő betartása mellett kezdeményezheti a szerződés felbontását.

Amennyiben a felhasználó/fogyasztó kívánja a szerződést felmondani, a távhő igénybevételét kívánja megszüntetni

- 1) úgy a közüzemi szerződést felmondó nyilatkozatot el kell küldeni a szolgáltatónak, amelyben nyilatkozni kell arra vonatkozóan, hogy a távhőszolgáltatási rendszerből történő kiválás nem okoz kárt más számára, és nem korlátozza mások tulajdonosi-, használói-, bérlői jogait, valamint viselnie kell azon költségeket, amelyek a fogyasztói berendezéseknek a felmondás következtében szükséges műszaki átalakításával merülnek fel;
- 2) a felmondó nyilatkozathoz csatolni kell az azonos mérőberendezéshez tartozó fogyasztói közösség valamennyi tulajdonostársának – a kiválás műszaki és költségviselési következményeire történő tájékoztatás alapján – megalapozott és hiteles hozzájáruló nyilatkozatát;
- 3) az épületrészben, a távhőellátással azonos komfortfokozatú hőellátást köteles megvalósítani, amely az épület távhőellátását biztosító fogyasztói berendezéstől függetlenül üzemeltethető;
- 4) a szerződés felmondása nem ütközhet egyéb jogszabályba, illetve műszaki előírásba valamint közös tulajdon esetén a tulajdonostársak döntésébe, és a felmondást a meglévő távhőszolgáltatási rendszer műszaki megoldása lehetővé teszi;
- 5) a felhasználó/fogyasztó köteles a szolgáltató bejutását a lakásába-, helyiségébe a későbbiekben is ellenőrzés céljából biztosítani;



- 6) a távhőszolgáltató a fent kifejtett feltételek szerint benyújtott közüzemi szerződést felmondó jognyilatkozatot köteles tudomásul venni, és a fogyasztóval egyeztetett időpontban a kiválás elvégzéséhez szükséges műszaki munkáról intézkedni.

A szolgáltató, a szerződést abban az esetben mondhatja fel, ha fogyasztó a távhő díját nem, vagy nem a szerződésben meghatározott időben fizeti meg, illetve ha fogyasztó szabálytalanul vételez, valamint akkor, ha tudomást szerez arról, hogy a vele szerződéses kapcsolatban álló felhasználó/fogyasztó a távhő vételezését a fogyasztási helyen megszüntette. Ebben az esetben a közüzemi szerződés felmondása miatt az épületben, épületrészben bekövetkező kár a felhasználót terheli.

## VI.6.2. Használati melegvíz vételezési megállapodás

- felhasználó/fogyasztó által bármikor, 30 napos határidővel felmondható.
- szolgáltató a megállapodást abban az esetben mondhatja fel, ha a fogyasztó nem, vagy nem a megállapodásban meghatározott időben fizeti meg a használati melegvíz díját, továbbá szabálytalan vételezés esetén.

A szerződés felmondását írásban kell közölni mind a felhasználóval, mind a szolgáltatóval.

## VI.7. Szerződésszegés és következményei

### VI.7.1. Szerződésszegés a távhőszolgáltató részéről

A szolgáltatói szerződésszegő magatartás és annak jogkövetkezményei, a Tszt. 49§-51§, valamint a hatályos 16/2003 (IV.30.) Kgy. rendelet alapján az alábbiak

	Szerződésszegő magatartás	Jogkövetkezmény
VI.7.1.a.	a távhőszolgáltatást a közüzemi szerződés szerinti időpontban nem kezdi meg	kötbérfizetés
VI.7.1.b.	a távhőt nem a közüzemi szerződésben meghatározott, illetve nem a tőle elvárható módon szolgáltatja	kötbérfizetés
VI.7.1.c.	a távhő, felhasználó részére történő szolgáltatását nem hitelesített mérőeszköz használatával végzi	kötbérfizetés
VI.7.1.d.	a távhőszolgáltatás előre tervezhető munkák miatti szüneteltetéséről, a felhasználót az üzletszabályzatban vagy szerződésben előírt módon és időben nem értesíti	kötbérfizetés
VI.7.1.e.	felróható magatartása folytán a távhőszolgáltatás megszűnik, vagy azt a Tszt. 40.-41. §.-ban foglaltakon túlmenően szünetelteti, vagy korlátozza	arányos díjvisszafizetés



VI.7.1.f.	a távhőszolgáltatás felfüggesztése esetén, a felhasználónak a felfüggesztési ok megszüntetésére vonatkozó írásbeli értesítése kézhezvételét követő munkanapon a távhőszolgáltatást nem kezdi meg	<b>kötbérfizetés</b>
-----------	--	----------------------

A kötbér és díj visszafizetési kötelezettség a szolgáltatót csak akkor terheli, ha a szerződésszegés a távhőszolgáltató felróható magatartásának következménye. A távhőszolgáltató és a felhasználó, a kötbérrel nem fedezett kárt köteles a másik félnek megtéríteni.

## VI.7.2. Szerződésszegés a fogyasztó részéről

A felhasználó/fogyasztó részéről a szerződésszegésnek minősülő esetek, valamint az alkalmazható jogkövetkezmények a Tsz. 49§-51§, valamint a hatályos 16/2003.(IV.30.) Kgy. rendelet alapján az alábbiak

	<b>Szerződésszegő magatartás</b>	<b>Jogkövetkezmény</b>
VI.7.2.a.	szerződésben meghatározott hűteljesítményt túllépi	<b>pótdíjbefizetés</b>
VI.7.2.b.	távhő folyamatos és biztonságos szolgáltatását, illetve más felhasználó, vagy díjfizető távhővételezését zavarja, vagy veszélyezteti	<b>felfüggesztés vagy szerződés felmondás</b>
VI.7.2.c.	mérőeszközt, vagy mérőeszköz hitelességét tanúsító jelet szándékosan, vagy vétkes gondatlansággal megrongálja, vagy eltávolítja – amennyiben a mérőeszköz olyan helyiségben van elhelyezve, amelybe a felhasználó állandó bejutása, illetve felügyelete biztosított – ezek sérülését, illetve hiányát a távhőszolgáltatónak nem jelenti be	<b>pótdíj és/vagy felfüggesztés</b>
VI.7.2.d.	mérőeszköz befolyásolásával, vagy megkerülésével – ide értve a mérőeszköz vagy annak hitelességét tanúsító jel megrongálását, és eltávolítását is- távhőt vételez	<b>pótdíj és/vagy felfüggesztés</b>
VI.7.2.e.	távhődíját nem, vagy nem a szerződésben meghatározott időben fizeti meg	<b>kamatterhelés és felfüggesztés/ 60 napot meghaladóan szerződés felmondás</b>
VI.7.2.f.	a korlátozási rendelkezéseknek nem tesz eleget	<b>pótdíj</b>
VI.7.2.g.	a távhő vételezést nem az előírásoknak megfelelő feltételekkel szünteti meg	<b>pótdíj és/vagy szerződés felmondás</b>

A szerződés nélküli vételezés a távhőenergia szabálytalan vételezésének minősül. A távhőszolgáltató a felhasználót a távhőszolgáltatásból felfüggesztheti (kikapcsolhatja), és a vele kötött közüzemi szerződést felmondhatja.



## VI.8. Fizetési kötelezettségek mértéke

*A fentiekben megjelölt fizetési kötelezettségek mértékét a 16/2003. (IV.30.) Kgy. rendelet határozza meg, és részletezi, melyek a következők*

### VI.8.1. A távhőszolgáltató szerződésszegő magatartásából eredő díjvisszatérítési kötelezettségei

	Szerződésszegő magatartás	Fizetési kötelezettség mértéke
VI.8.1.a.	ha a szolgáltató a fogyasztóval szemben fennálló távhőszolgáltatási kötelezettségének folyamatosan 1 napot meghaladóan, működési körébe eső okból nem tesz eleget	az érvényes alapidj, szüneteltetés időtartamával arányos részének másfélszeresét köteles visszafizetni a fogyasztónak
VI.8.1.b.	ha a fűtés vagy melegvíz szolgáltatás 24 órán át, vagy azt követő 1, vagy több napon át folyamatosan szünetel a szolgáltató működési körén belül eső okból Szüneteltetésnek tekintendő az is, ha valamely fűtött helyiség, vagy a szolgáltatott használati melegvíz hőmérséklete az előírtnál, vagy a szerződésben foglaltnál legalább 5 °C-kal kevesebb	külön-külön, kérés nélkül is, a szüneteltetés időtartamával arányos hődíj visszatérítés illeti meg a fogyasztót
VI.8.1.c.	ha a fogyasztói berendezések és a fogyasztási hely műszaki állapota megfelelő, szolgáltatói szerződésszegésnek minősül a lakossági és egyéb fogyasztóval szemben, ha a használati melegvíz hőmérséklete a kifolyónál, vételezési helyen egy perc használat után nem éri el a 40 Celsius fok hőmérsékletet	a díjvisszatérítés mértéke az átlagos vízhőmérséklet Ø 39 °C-nál a hődíj 10%-a Ø 38 °C-nál a hődíj 20%-a Ø 37 °C-nál a hődíj 30%-a Ø 36 °C-nál a hődíj 50%-a Ø 35 °C-nál a hődíj 100%-a
VI.8.1.d.	ha a fogyasztói berendezések és a fogyasztási hely műszaki állapota megfelelő, szolgáltatói szerződésszegésnek minősül a lakossági és egyéb fogyasztóval szemben, ha a szolgáltatott távhő-teljesítmény, a panasz napján érvényes külső átlaghőmérséklet mellett az előírt átlagos fűtöttség elérését nem tesz lehetővé	a díjvisszatérítés mértéke, ha a lakószobák mérteni középpontjánál másfél méter magasságban Ø 19 °C-nál a hődíj 10%-a Ø 18 °C-nál a hődíj 20%-a Ø 17 °C-nál a hődíj 30%-a Ø 16 °C-nál a hődíj 50%-a Ø 15 °C-nál a hődíj 100%-a
VI.8.1.e.	ha a szolgáltató az üzemi fogyasztóval szemben fennálló távhőszolgáltatási kötelezettségének	a szerződésben meghatározott alapidj - szüneteltetés időtartamával arányos



<p>folyamatosan 3 napot meghaladóan, felróható okból nem tesz eleget. A tervszerű karbantartás alatt a szolgáltatás szüneteltetése nem minősül a szolgáltatási kötelezettség megszegésének.</p>	<p>részének – kétszeresét köteles visszafizetni a szolgáltató</p>
---	---

## VI.8.2. A fogyasztói szerződésszegő magatartásából eredő fizetési kötelezettségek

	Szerződésszegő magatartás	Fizetési kötelezettség mértéke
VI.8.2.a.	amennyiben a fogyasztó szerződésszegő magatartása jogosulttá teszi a szolgáltatót a fűtésszolgáltatás felfüggesztésére (VI.7.2. bekezdésben)	a fogyasztó a felfüggesztés időtartama alatt a teljes alaplíjat, és a felosztott hődíj 40%-át tartozik megfizetni a szolgáltatónak
VI.8.2.b.	ha fogyasztó a mérőeszköz sérülését a szolgáltatónak nem jelenti be, vagy a mérőeszköz befolyásolásával vagy megkerülésével távhőt vételez, a szolgáltató a szolgáltatást felfüggesztheti	a fogyasztó az előző időszakok alapján, a beépített hőleadó teljesítménye és a külső hőmérséklet alapján számított átlagfogyasztás szerint megállapított hőfogyasztásért a szerződésszegés időtartama alatt – felfüggesztés esetén a szerződésszegéstől-felfüggesztésig – 100%-al megemelt díjat köteles fizetni
VI.8.2.c.	a fogyasztó szerződés nélküli vételezése estén	20-100%-al felemelt díjat köteles fizetni a szolgáltatónak
VI.8.2.d.	üzemi fogyasztó esetében, ha a lekötött hőtéljesítményt 1-1 napon folyamatosan 30 percnél hosszabb időtartamon keresztül túllépi	annyiszor kell az esetenként vételezett hőtéljesítmény többlet után alaplíj pótdíjat fizetni, ahány napon a lekötött hőtéljesítményt túllépte. Mértéke minden megkezdett MW után az éves alaplíj 1/6-od része.
VI.8.2.e.	üzemi fogyasztónak, a szolgáltatóval a szolgáltatásra kötött szerződés szerint, az alaplíjban meg nem térülő kondenzvíz hiányért és pótvízért díjat kell fizetni	<p>∅ ha kondenzvizet elszennyezett adja vissza, az emiatt szükséges pótvíz mennyisége után 100%-al növel összegű vízdíjat köteles fizetni</p> <p>∅ ha a szerződésben vállalt mennyiségnél kevesebb kondenzvizet ad vissza, és a különbség a visszaadásra vállalt kondenzvíz mennyiségének legfeljebb 25%-a, akkor 100%-al, 25-50% között van, akkor 200%-al, 50% felett 300%-al növelt vízdíjat fizet</p>
VI.8.2.f.	ha a közületi (egyéb) fogyasztó a szerződésben lekötött hőtéljesítményt túllépi	a túllépés után számított éves alaplíj 25%-át köteles a szolgáltató részére „alaplíj pótdíj” jogcímen megfizetni





## VII. A szolgáltatás minőségi paramétereit

A távfűtés és a melegvíz szolgáltatás minőségi paramétereire a 16/2003. (IV.30.) Kgy. rendelet tartalmaz előírásokat.

### VII.1. Távfűtés szolgáltatás minőségi paramétereit

VII.1.1. A rendelet szerint (3.§. (1) bek.) a távfűtési szolgáltatást a szolgáltató tárgy év szeptember 15. napja és következő év május 15. napja közötti időszakban köteles biztosítani, amennyiben a felhasználó (fogyasztó), illetve a felhasználói/fogyasztói közösség képviselője másképpen nem rendelkezik.

VII.1.2. Szolgáltató a városi szintű szolgáltatást akkor köteles

- 1) megkezdeni, ha a napi átlaghőmérséklet  $10^{\circ}\text{C}$  alá süllyed, vagy 2 egymást követő napon át  $12^{\circ}\text{C}$  alatt alakul, vagy szeles időben 1 napon át  $12^{\circ}\text{C}$  alatt alakul;
- 2) megszüntetni, ha az átlaghőmérséklet egy napon át  $14^{\circ}\text{C}$ , vagy 3 napon át  $12^{\circ}\text{C}$  felett alakul.

VII.1.3. Távhőellátás keretében úgy kell fűteni, hogy az emberi tartózkodás céljára szolgáló fűtött helyiségek hőmérséklete – amennyiben a fogyasztói berendezés, a fogyasztói hely állapota azt lehetővé teszi – naponta 8h-20h között átlagosan a lakás és nem lakás céljára szolgáló helyiségekben legalább  $+20^{\circ}\text{C}$ , a lakóépületek közös helyiségeiben pedig legalább  $+12^{\circ}\text{C}$  legyen.

VII.1.4. Időjárástól függően – külső hőmérsékletnek  $+6^{\circ}\text{C}$ -kal megemelt értéke figyelembevételével – a szolgáltató éjszakai fűtés csökkentését, fűtésleállást alkalmazhat.

VII.1.5. A szolgáltató rendelkezésre állási kötelezettsége a nem üzemi felhasználók/fogyasztók esetében tárgy év május 15. és következő év szeptember 15. között – kivéve a karbantartási időszakot, csak a melegvíz készítés hőszükségletének fedezésére, illetve melegvíz szolgáltatásra áll fenn.





## VII.2. Használati melegvíz (HMV) szolgáltatásának minőségi paraméterei

VII.2.1. A szolgáltató használati melegvizet úgy köteles a felhasználók/fogyasztók részére biztosítani, hogy annak hőmérséklete a kifolyónál, - a vételezési helynél – 1 perc használata után minimum 40°C legyen a nap 24 óráján keresztül.

VII.2.2. A szolgáltatott használati melegvíznek az „ivóvíz minőségi követelményeiről és az ellenőrzés rendjéről” szóló 201/2001.(X.25.) Korm. rendelet követelménye szerint, ivóvíz minőségűnek kell lennie.

## VIII. Távhőszolgáltatás ár-, és díjtétel rendszere

A távhőszolgáltatás legmagasabb hatósági díjainak megállapítását, és az áralkalmazás feltételeit, az ártörvényben foglaltak alapján a Hajdúböszörmény Város Önkormányzata rendeletben határozza meg.

### Díjak kialakításának általános feltételei

A szolgáltató köteles nyilvántartási- és elszámolási rendszerét úgy kialakítani, hogy az lehetővé tegye az árak és díjak átláthatóságát.

A távhőszolgáltatásra vonatkozó áraknak összhangban kell lenniük a következő követelményekkel.

### VIII.1. Költségfedezeti elv

- a. A díjrendszer által elérhető bevétel biztosítsa, hogy a társaság ésszerű üzemeltetési költségei, valamint a szükséges és indokolt befektetései megfelelően megtérüljenek, beleértve a hatékony működéshez szükséges kockázat- és nyereség fedezetének biztosítását is;
- b. Az árak (díjak) megállapításánál figyelembe kell venni a folyamatos és biztonságos szolgáltatáshoz szükséges tartalék kapacitáshoz kapcsolódó



költségeket, valamint a hőtermelő létesítménybezárásával, elbontásával kapcsolatos környezetvédelmi kötelezettségek teljesítésének indokolt költségeit.

## VIII.2. Költségminimalizálási elv

- a) Az árnak ösztönöznie kell a biztonságos és legkisebb költségű távhőszolgáltatásra és távhőtermelésre, a kapacitások hatékonyabb igénybevételére, valamint a távhővel való takarékosagra;
- b) A díjrendszer segítse elő és tegye lehetővé a biztonságos hőenergia ellátást, a ráfordítások hatékony igénybevételét, a hőenergia racionális és takarékos felhasználását;
- c) Egyaránt érvényesüljön a felhasználó és a távhőszolgáltató érdeke, és mindez a lehető legalacsonyabb költségszinten valósuljon meg.

## VIII.3. Együttműködési elv

A díjrendszerek legyenek könnyen alkalmazhatók, egyszerűek és közérthetőek, szolgálják a Távhőszolgáltató-Felhasználó együttműködés fejlesztését, tegyék lehetővé az információk szabad hozzáférhetőségét és kölcsönös felhasználását.

## VIII.4. Költségviselési elv

- a) A díjrendszer és a költségek elszámolási rendje biztosítja, hogy sem a távhőszolgáltató, sem a felhasználó részére indokolatlan megkülönböztetéseket, előnyöket, hátrányokat a szolgáltató ne érvényesítsen;
- b) Minden felhasználó a lehető legteljesebb mértékben viselje az általa okozott költségeket, a felmerülő szükséges ráfordításokat.

## VIII.5. Átláthatóság

Jelen Üzletszabályzat jelen pontjában megfogalmazottakra tekintettel, a távhőszolgáltató egy átlátható számviteli elszámolási rendet alakít ki, hogy a költségek nyomon követhetőek legyenek, és lehetőség szerint legpontosabban rendelje a költségeket azon felhasználókhoz, amelyeknek az érdekében az felmerül.



## **IX. Ármegállapítás, alkalmazható árformák-, és díjak tartalma**

**A szolgáltató a meghatározott díjakat a hatályos Üzemeltetési-Vállalkozási Szerződésben rögzített összefüggések alapján köteles kalkulálni.**

**A hődíjak alapja a tervezett hőmennyiség, míg az egyéb általános költségeket a lekötött hőtéljesítmény arányában kell megosztani a tevékenységek – a távfűtés és használati melegvíz – között.**

**A szolgáltató, árváltozási javaslatait köteles a helyi fogyasztóvédelmi, illetve fogyasztói érdekképviselői szervezetekkel véleményeztetni, a beszerzett véleményeket javaslataival együtt előterjeszteni a Hajdúböszörmény Város Közgyűlése elé.**

### **IX.1. Árszabás lakossági felhasználók esetén**

IX.1.1. A szolgáltatói hőközpontban, fogyasztói hőközpontban (a továbbiakban együtt: átvevő állomáson) mért (átvett) távhőért,

- a) a fűtött légtérfogattal arányos alapdíjat (Ft/lm<sup>3</sup>/év)
- b) és hődíjat (Ft/GJ) fizet.

IX.1.2. A fogyasztóként mért melegvízfogyasztásért használati melegvíz díjat (Ft/m<sup>3</sup>) fizet, mely áll

- a) az előállításához szükséges vízmennyiség ivóvíz díjából (Ft/m<sup>3</sup>),
- b) annak felmelegítéséhez szükséges hődíjából (Ft/GJ),
- c) csatornahasználati díjból (Ft/m<sup>3</sup>),
- d) valamint vízterhelési díjból (Ft/m<sup>3</sup>).

IX. 1.3. A lakossági felhasználó a fűtött lépcsőház, valamint a közös helyiségek után alapdíjat nem fizet.



## IX.2. Árszabás közületi (egyéb) felhasználók esetén

Az az önálló hőmennyiségmérővel rendelkező felhasználó/fogyasztó, aki fűtési és/vagy használati melegvíz készítése céljából fűtési melegvizet, vagy forró vizet vételez,

- a) hődíjat (Ft/GJ),
- b) és alapidíjat (Ft/MW/év, vagy Ft/lm<sup>3</sup>/év) fizet;

továbbá a mért melegvíz fogyasztásért,

- a) az előállításához szükséges vízmennyiség ivóvíz díját (Ft/m<sup>3</sup>),
- b) annak felmelegítéséhez szükséges hődíjat (Ft/GJ),
- c) csatornahasználati díjat (Ft/m<sup>3</sup>),
- d) valamint vízterhelési díjat (Ft/m<sup>3</sup>) köteles fizetni.

## IX.3. Alapidíjrész és hődíjrész tartalma

### IX.3.1. A lakossági és közületi fogyasztói alapidíjrész tartalmazza

- a) a szolgáltató által vásárolt hőmennyiség teljesítmény díját,
- b) a szolgáltató távvezetékeinek és azok tartozékainak üzemeltetési és karbantartási költségeit,
- c) a rendeltetésszerű üzemeltetés során a rendszerből folyamatosan elfolyt víz pótlásának költségeit-,
- d) fejlesztési célt szolgáló díjhányadot,
- e) nyereséget tartalmazó díjat.

**Az alapidíj éves díj, melyet a felhasználó 12 havi vagy – választása szerint – 6 havi egyenlő részletben fizet meg.**

### IX.3.2. A lakossági és közületi hődíjrész tartalmazza

- a) a szolgáltató által vásárolt hó díját,
- b) a hálózati hőveszteség költségeit,



- c) az üzemeltetés során elfolyt víz pótlásához felhasznált tüzelőanyag költségeit tartalmazó díjat.

## X. Mérés

### X.1. Távfűtés szolgáltatás mérése

- X.1.1. A szolgáltatott- és felhasznált távhő mennyiségének megállapítása beépített-, hiteles hőmennyiségmérő alapján történik.
- X.1.2. A lakásonkénti mérés és elszámolás estében az elszámolás alapját, ahol ez biztosított és lehetséges minden esetben a hőközponti, illetve épületenkénti hiteles fogyasztásmérő képezi elsődlegesen, azaz a lakásonkénti mérő csak költségmegosztója lehet a hőközponti, illetve épületenkénti mérőnek.
- X.1.3. Mérésdifferencia esetén, a szolgáltató jogosult a mérésdifferenciát az épületenkénti, illetve lakásonkénti mérőn mért mennyiségek arányában az egyes mért fogyasztási helyekre szétosztani.
- X.1.4. A szolgáltató, a hőmennyiségmérővel ellátott épület hőfogyasztását legalább 2 havonta dokumentálni köteles. A mérés eredményéről a fogyasztókat tájékoztatni kell. A hőmennyiségmérő leolvasásakor a fogyasztó részéről a leolvasást végző megbízott köteles jelen lenni, és azt aláírásával hitelesíteni.

### X.2. Használati melegvíz (HMV) szolgáltatás mérése

- X.2.1. A szolgáltatott használati melegvíz (HMV) mennyiségének megállapítása, a beépített hiteles használati melegvízmérő órával történik. Több felhasználó között a használati melegvíz hődijának felosztása történhet a használati melegvíz mérésére szolgáló egyedi vízmérő beépítésével is.

A szolgáltató mérni köteles a hőtermelő műben, illetve a használati melegvíz előállításának helyén, a használati melegvíz készítéséhez szükséges hálózati hidegvíz felhasználását is.



- X.2.2. A fogyasztó a használati melegvíz fogyasztását legkésőbb 2003. december 31. napjától mérővel mérni köteles. Amennyiben a fogyasztó nem tesz eleget a mellékvízmérő beépítési kötelezettségének, addig az időpontig a szolgáltató jogosult becsléssel megállapítani a fogyasztást. A becsült lakossági fogyasztás nem haladhatja meg a havi  $20 \text{ m}^3$ -t. A szolgáltató becsléssel folyamatosan egy évig állapíthatja meg a fogyasztás mértékét. Ha egy éven túl sem biztosítja a lakossági fogyasztó a fogyasztás mellékvízmérő órával történő mérését, úgy a szolgáltató jogosult havi  $20 \text{ m}^3$  fogyasztást számlázni.
- X.2.3. A mérőeszközök beépítését előzetesen egyeztetni kell a szolgáltatóval. A mérőeszközök beszerelési, beépítési költsége a fogyasztót terheli.
- X.2.4. A mérőeszközök a felhasználó tulajdonát képezik, így annak hitelesítése a fogyasztó feladata.**
- Ha az egyedi használati melegvízmérő meghibásodik, vagy a hitelesítési ideje lejárt, a fogyasztó köteles a meghibásodást, illetve a hitelesítési idő lejártát követő 15 napon belül a hiteles vízmérő beépítéséről (vízmérő csere) gondoskodni. A vízmérőcsere időpontját, a leszerelt és felszerelt mérő állását, a fogyasztó köteles a szolgáltató felé bejelenteni, ha azt nem a szolgáltató végezte.
- X.2.5. A távhőszolgáltatási rendszerre csatlakozó, belépő új fogyasztó, csak a mérés lehetőségének biztosítását követően vételezhet, illetve léphet be a rendszerbe.
- X.2.6. Amennyiben a lakásonkénti használati melegvízmérő berendezés beépítése műszaki okok miatt nem megoldható, a lakóközösség köteles biztosítani az épületenkénti hőközponti mérés lehetőségét. Használati melegvíz fogyasztásának épületenkénti mérése esetén, a mért mennyiség felosztása az egyes fogyasztók között a lakóközösség megállapodása, ennek hiányában a lakások fűtött légtérfogata alapján történik. A lakóközösség által meghatározott felosztási szabályok egy éven belül nem módosíthatók.
- X.2.7. A felhasználó köteles biztosítani a mérő leolvasását, illetve a berendezés állapotának szolgáltatói ellenőrzését évenként legalább 4 alkalommal.





X.2.8. A lakáson kívüli méretlen melegvíz vételezési helyeket a tulajdonosnak, kezelőnek meg kell szüntetnie, vagy melegvízmérővel kell ellátnia legkésőbb 2003. december 31 napjáig.

## XI. Ügyfélszolgálat

**XI.1.** Az ügyfélszolgálat feladata a felhasználókkal való személyes-, folyamatos kapcsolattartás, továbbá a felhasználók tájékoztatása, és felvilágosítása problémák felmerülése esetén, valamint energiatakarékosági tanácsadás.

**XI.2.** A hatékonyabb problémamegoldás érdekében a Hajdúböszörményi Városgazdálkodási Kft. kihelyezett ügyfélszolgálati irodát tart fenn a felhasználók részére.

### XI.2.1. Kihelyezett ügyfélszolgálati irodái

1.) 4220 Hajdúböszörmény, Bocskai tér 4.

#### Feladatkör:

- a) számlák készítésével, számlával;
- b) szolgáltatási díjhátralékkal;
- c) részletfizetési-, halasztási kérelemmel;
- d) részletfizetési megállapodások készítésével;
- e) illetve bármely, **nem műszaki** jellegű problémával
- f) fogyasztói hibabejelentések fogadása;
- g) tájékoztatás az esetleges üzemszünetek okáról, várható időtartamáról-;
- h) hibabejelentés esetén intézkedés a mielőbbi elhárítás érdekében-;
- i) hibabejelentése kivizsgálata, elhárítása-;
- j) a használati melegvízmérők cseréjének bejelentése, szerelése és az ehhez tartozó ügyek intézése;
- k) radiátorcserékhez szakmai tájékoztatás;
- l) szekunder rendszerek üritésének, feltöltésének ügyintézése;
- m) fűtés- használati melegvíz ellátás, megszüntetés, kialakítás engedélyeztetése;
- n) szolgáltatás felfüggesztés megszüntetésének ügyintézése,
- o) hiba bejelentés fogadása.



2.) 4220 Hajdúszoboszló, Karap Ferenc u. 7.

## Feladatkör:

- a társaság felügyelet nélküli kazánházainak, hőközpontjainak üzemvitelét folyamatosan nyomon követi a helyiségben lévő felügyeleti rendszeren keresztül.
- szekunder rendszerek ürtésének, feltöltésének ügyintézése;
- hiba bejelentés fogadása.

## XI.3. Ügyfélfogadás rendje

### XI.3.1. Ügyfélszolgálat és ügyfélszolgálati pénztár

1. Helye: 4220 Hajdúszoboszló, Bocskai tér 4.

Levelezési címe: 4220 Hajdúszoboszló, Radnóti u. 1.

E-mail: tavho@hbholding.hu

Telefon: 20/232-9970

#### Idéje:

Hétfő: 7h 30 – 15h 00

Kedd: 7h 30 – 15h 00

Szerda: 13h 00 – 20h 00

Csütörtök: 7h 30 – 15h 00

Péntek: 7h 30 – 13h 00

Szombat-Vasárnap: szünnap

2. Helye: 4220 Hajdúszoboszló, Karap Ferenc u 7

Levelezési címe: 4220 Hajdúszoboszló, Radnóti u. 1.

E-mail: tavho@hbholding.hu

Telefon: 20/411-3474

#### Idéje:

Hétfő: 7h 30 – 9h 30

Kedd: szünnap

Szerda: szünnap

Csütörtök: szünnap

Péntek: 14h 00 – 16h 00

Szombat-Vasárnap: szünnap



## **XII. Panaszügyek kezelése**

### **XII.1. Panaszügyek kezelése**

#### **XII.1.1. Ügyfélszolgálat**

- a) A felhasználó/fogyasztó részéről, a panaszbejelentések történhetnek személyesen, levélben, telefonon vagy egyéb módon (fax, e-mail, stb).
- b) A panaszokat, hibabejelentéseket az ügyfélfogadó a panaszfüzetbe, illetve számítógépbe regisztrálja, míg a társaság titkarsága a személyesen, vagy az írásban bejelentkező panaszokat fogadja és felvezeti a nyilvántartásba.
- c) A panaszbejelentés kivizsgálására, és az intézkedés megtételére első fokon az ügyvezető igazgató által kijelölt szervezeti egység, ügyintéző jogosult és köteles, melyre 15 nap áll rendelkezésére.
- d) Szóbeli panasz esetén, amennyiben a fogyasztó a panaszbejelentésre kapott válasszal, illetve intézkedéssel nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról köteles jegyzőkönyvet felvenni, annak másolati példányát a fogyasztónak átadni.
- e) A panasz elutasítása esetén a szolgáltató köteles a fogyasztót írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti.
- f) A panaszok, bejelentések telefonon, személyesen vagy levélben érkezhettek be.
- g) A személyesen és telefonon beérkező bejelentés feljegyzésre kerül a diszpécser naplóba.
- h) A diszpécser naplóba felvett adatok alapján munkalap kerül kiállításra. A munkalap az illetékes ügyintézőhöz kerül, aki az azon szereplő panasz kivizsgálását (hiba elhárítását) köteles a munkalapon szereplő időpontig elvégezni, és erről a bejelentőt tájékoztatni.
- i) A levélben érkezett bejelentés iktatás után az illetékes ügyintézőhöz kerül, aki köteles a bejelentést kivizsgálni, és 30 napon belül a bejelentőt levélben tájékoztatni a kivizsgálás eredményéről és a megtett intézkedésekről.

### **XII.2. Kifogás számla ellen**



XII.2.1. A szolgáltató a közüzemi számla ellen emelt kifogást köteles megvizsgálni és annak eredményéről a fogyasztót, a kifogás beérkezésétől számított **15 napon** belül tájékoztatni.

XII.2.2. Amennyiben a kifogás helytálló, és a fogyasztónak nincs lejárt tartozása a visszatérítés időpontjában, úgy a szolgáltató a visszatérítést, illetve jóváírást a megállapodástól számított 8 napon belül köteles teljesíteni. Ha utólagos térítés illeti meg a szolgáltatót, azt jogosult a helyesbített számla alapján érvényesíteni.

## XII.3. Elszámolás hibás mérés esetén

### XII.3.1. Tulajdonjogok:

A fűtési energiát mérő hőmennyiségmérő, a lakossági fogyasztók esetén a szolgáltató tulajdonában van, a közületi fogyasztók esetén a fogyasztó tulajdonában van, annak hibaelhárításáról, hitelesítéséről köteles gondoskodni. A mérőt az OMH-val (Országos Mérésügyi Hivatal) kell hitelesíttetni. Az elszámolás alapját képező mérőberendezésekkel kapcsolatos panaszokat 15 munkanapon belül köteles a szolgáltató kivizsgálni.

A lakásokba felszerelt használati melegvízmérő a fogyasztó tulajdonában van, annak javításáról, hitelesítéséről neki kell gondoskodni az észleléstől számított 15 napon belül. A vízmérő csere időpontját, a leszerelt és felszerelt mérő állását a fogyasztó a szolgáltatónak köteles bejelenteni, ha azt nem a szolgáltató végezte. A melegvízmérővel kapcsolatosan hibát 15 munkanapon belül a szolgáltató köteles kivizsgálni. Amennyiben a mérőt a szolgáltató szerelte fel, és a mérő garanciális ideje nem járt le, úgy a szolgáltató köteles a mérőt díjmentesen kicserélni.

### XII.3.2. Elszámolás:

Ha valamelyik fél kétségbe vonja az elszámolás alapjául szolgáló hőmennyiségmérő pontosságát, úgy a szolgáltató köteles azt hitelesíttetni. Ha a mérés pontatlansága eléri, vagy meghaladja a (5%) mérő pontossági osztályba sorolás szerinti hiba határát, akkor a tulajdonos köteles viselni a hitelesítés költségeit, ellenkező esetben a hitelesítést kezdeményező felet terheli.



Az elszámolás alapját képező hőmennyiségmérőt, annak meghibásodása esetén a szolgáltató, az észleléstől számított 48 órán belül megjavíttatni, illetve kicserélni köteles. A meghibásodásról-, a cseréről- a fogyasztott hőmennyiségre a fogyasztó közösség képviselője által is aláírt jegyzőkönyvet kell felvenni.

Elszámolás alapjául szolgáló mérőberendezés szándékos rongálása és befolyásolása esetén a szolgáltató jogosult a jegyzőkönyv alapján igazolt kárának megtérítése mellett az érintett időszakra vonatkozó 16/2003 (IV.30.) Kgy.r. 25.§.(3) bekezdésében meghatározott (azaz 100%-al emelt) hőmennyiséget számlázni és erről köteles az érintett fogyasztókat haladéktalanul tájékoztatni.

A mérés szüneteltetésének időtartamára a korábbi, mért fűtési időszakra vonatkozó adatok, külső hőmérséklet és a fűtött napok számának figyelembevételével számolható el az átalánymennyiség.

## XII.4. Minőségi reklamáció

Ha a fogyasztó részéről minőségi kifogás érkezik, a szolgáltató köteles azt legkésőbb 15 munkanapon belül kivizsgálni. A vizsgálat eredményéről, illetve az esetleges hiba kijavításáról a fogyasztót írásban kell értesíteni.

*Fogyasztó, panaszával az ügyfélszolgálati irodákhoz, a szolgáltató vezetőjéhez, vagy a fogyasztói érdekképviseleti szervekhez fordulhat.*

A fogyasztói jogviták bírósági úton kívüli rendezése érdekében, a fogyasztó kérelmet terjeszthet elő az illetékes békéltető testületnél. A békéltető testületi eljárás megindításának feltétele, hogy a fogyasztó a szolgáltatóval közvetlenül megkísérelje a vitás ügy rendezését. A továbbiakban a fogyasztó sérelmének orvoslását a **Magyar Energia Hivataltól**, a **Hajdúszoboszló Város Jegyzőjétől**, vagy a **Fogyasztóvédelmi Felügyelőségtől** kérheti.

Abban az esetben, ha a Magyar Energia Hivatal, az önkormányzat jegyzője, a Fogyasztóvédelmi Felügyelőség vizsgálatával, megállapításával a fogyasztó nem elégedett, úgy a **Hajdúszoboszló Városi Bírósághoz** fordulhat sérelmének jogorvoslata érdekében.





## XIII. Üzemi események

(hibabejelentés, hibaelhárítás, szüneteltetés, korlátozás, felfüggesztés)

### XIII.1. Hibabejelentés

A fogyasztók a jelentkező hibákat a társaság Kihelyezett ügyfélszolgálatán jelentheti be, jelen Üzletszabályzat XII.1.2. pontjában megfogalmazottak szerint.

### XIII.2. Hibaelhárítás rendje

- XIII.2.1. A diszpécserhez telefonon, illetve személyesen bejelentett hibák a diszpécser naplóba kerülnek rögzítésre.
- XIII.2.2. A naplóba rögzített adatok alapján készül el a munkalap, amely tartalmazza a bejelentő nevét, címét, a hiba jellegét, a hibaelhárítás időpontját, valamint a hibaelhárításkor elvégzett munkák rövid leírását.
- XIII.2.3. Minden munkalapot a hiba elhárítása esetén a bejelentővel igazoltatni kell.
- XIII.2.4. A bejelentett hibákat rangsorolni kell, és elhárításukról a következő sorrendben kell gondoskodni
- ha a bejelentett hiba élet-, vagy vagyonsbiztonságot veszélyeztet, akkor azonnal, de legkésőbb a hiba bejelentésétől számított 1 órán belül meg kell kezdeni
  - ha a hiba több lakóépületben, vagy lakásban okoz szolgáltatás kiesést, a javítást azonnal, de legkésőbb a bejelentéstől számított 2 órán belül kell megkezdeni
  - ha a bejelentett hiba egy lakást érint, a javítást lehetőleg a bejelentővel egyeztetett időpontban kell megkezdeni

### XIII.3. Átalánydíjas Javítási Szerződés

A kifogástalan és panaszmentes hő-, használati melegvíz szolgáltatás érdekében, a fogyasztók a szolgáltatóval olyan szerződést köthetnek, mely biztosítja a fogyasztó részére, - átalánydíj fizetése mellett - az azonnali hibaelhárítási és javítási feladatok elvégzését.



### **XIII.3.1. Átalánydíjas Javítási Szerződés kötésének kezdeményezése**

Az Átalánydíjas javítási Szerződés megkötését mind két fél kezdeményezheti.

A lakóépület közösségének megbízottja igényét a szolgáltató Csongor tér 1. szám alatt található Üzemeltetési osztályán, írásban jelentheti be.

A bejelentést követően a szolgáltató készíti a szerződést, melyet eljuttat a megrendelő számára aláírás céljából a bejelentést követő 30 napon belül.

### **XIII.3.2. Átalánydíjas Javítási Szerződés tartalmi követelményei**

- a) szerződő felek adatai
- b) szerződés tárgya
- c) hivatkozott jogszabályok
- d) vállalkozó kötelezettségeinek felsorolása
- e) megrendelő kötelezettségeinek felsorolása
- f) vállalkozói díj meghatározása
- g) fizetési feltételek
- h) vállalkozói díjváltozás feltételei
- i) szerződés időbeli hatálya
- j) szerződésbontás

### **XIII.4. Hibából eredő szüneteltetés**

#### **XIII.4.1. Szüneteltetés lehetséges okai**

- a) kazánházi meghibásodás
- b) távvezetéki meghibásodás
- c) hőközponti meghibásodás
- d) épület vezetérendszer meghibásodás
- e) energiaellátás hiány
- f) vízellátás hiány
- g) kazánházi karbantartás, átalakítás (ez általában a nyári időszakban van, így csak a melegvízellátásban okozhat problémát)



XIII.4.2. A tervezett szolgáltatási szünetekről a fogyasztókat 2 nappal a szüneteltetés kezdete előtt ki kell értesíteni.

XIII.4.3. A váratlan, 4 órát meghaladó szünet esetén szintén ki kell értesíteni a fogyasztókat.

XIII.4.4. A kiértékelés értesítő lapok, illetve a média segítségével történhet.

### XIII.4.5. Szüneteltetés következményei

Ha a szolgáltató a fogyasztóval szemben fennálló távhőszolgáltatási kötelezettségének folyamatosan, 24 órát meghaladóan, működési körébe eső okból nem tesz eleget, az érvényes alapidj szüneteltetés időtartamával arányos részének másfélszeresét köteles visszafizetni a fogyasztónak

Ha a fűtés, vagy melegvíz szolgáltatás 24 órán át, vagy az azt követő egy, vagy több napon keresztül folyamatosan szünetel a szolgáltató működési körén belül eső okból, az átalánydíjat fizető-, és egyéb fogyasztót – külön kérés nélkül is – a szüneteltetés időtartamával arányos hődíj visszatérítés illeti meg.

### XIII.5. Korlátozás

XIII.5.1. A szolgáltató jogosult az 2005. évi XVIII. tv. alapján a szolgáltatást korlátozni, az alábbi esetekben

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

XIII.5.2. A szolgáltatás korlátozás elvi meghatározásának sorrendje a következő:

- I. fokozat: termelő, közellátásban részt nem vevő gazdasági társaságok fogyasztási helyei,
- II. fokozat: lakossági fogyasztók fogyasztási helyei.

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

XIII. 5.3. A csökkentés mértéke legfeljebb

- a) 10% a használati melegvíz előírt hőfokához viszonyítva,
- b) 10% a külső levegő hőfokához rendelt fűtővíz hőmérséklet értékéhez képest, fűtésszolgáltatás esetében.



XIII.5.4. A szolgáltató lehetőleg a korlátozás előtt, vagy azzal egyidejűleg köteles Hajdúböszörmény Város Önkormányzatát, és az érintett fogyasztókat a távhőszolgáltatás korlátozási rendjéről tájékoztatni.

### **XIII.6. Szolgáltatás megszüntetése a fogyasztó felmondása alapján**

#### **XIII.6.1. Megszüntetés feltételei távfűtés esetén**

- a) az épületben, épületrészben – valamennyi tulajdonos hozzájárulásával – a távhőszolgáltatással azonos komfort értékű más hőellátást valósít meg;
- b) a szerződés felmondása nem okoz kárt más számára, és nem korlátozza mások tulajdonosi, használói, bérlői jogait;
- c) viseli azokat a költségeket, amelyek a fogyasztói berendezéseknek a szükséges műszaki átalakításával merülnek fel;
- d) a meglévő rendszer műszaki megoldása lehetővé teszi;
- e) a felmondás nem ütközik egyéb jogszabályba, műszaki előírásba, továbbá közös tulajdon esetén a tulajdonostársak döntésébe.

#### **XIII.6.2. Megszüntetés feltételei melegvíz-szolgáltatás esetén**

- a) műszakilag megoldható;
- b) viseli az átalakítás költségeit;
- c) csatolja a társasház közös képviselőjének írásos, hozzájáruló nyilatkozatát.

### **XIII.7. Szolgáltatás felfüggesztése**

#### **XIII.7.1. Szolgáltatás felfüggesztése szolgáltatási díj hátralék miatt**

- a) A szolgáltató, a 16/2003 (IV.30.) Kgy. rendelet 24-26. §., valamint a Távhőszolgáltatásról szóló törvény rendelkezései szerint jogosult az általa szolgáltatott fűtés-, illetve használati melegvíz szolgáltatást felfüggeszteni szerződésszegés esetén. A díjtartozás szerződésszegésnek minősül, így a szolgáltató jogosult felfüggeszteni szolgáltatását abban az esetben is, ha a fogyasztónak díjhátraléka áll fent.
- b) Amennyiben a fogyasztó a felfüggesztés időpontjáig, illetve annak időpontjában a díjtartozásának 50%-át megfizeti, továbbá a fennmaradó tartozására részletfizetési megállapodást köt, a szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztésétől eltekinthet.



- c) A felfüggesztésről a szolgáltató köteles jegyzőkönyvet felvenni, amelynek tartalmaznia kell a fogyasztó nevét, címét, a felfüggesztett szolgáltatás jellegét, a felfüggesztés kezdő időpontját, esetleg mérőállásokat, valamint a fogyasztó és a szolgáltató aláírását.

XIII.7.2. Abban az esetben, ha a felfüggesztés jogossá válik lakossági fogyasztók esetében, a szolgáltató az alábbiak szerint járhat el.

*Használati melegvíz szolgáltatás felfüggesztése esetén*

- használati melegvíz mérővel ellátott fogyasztónál a mérőóra leszerelése, az elzáró szerelvény dugózása-, plombázása (a mérőberendezés a fogyasztó tulajdona, így azt a helyszínen kell hagyni)
- mérő nélküli fogyasztó esetén a bekötő vezeték megbontása, dugózása, plombázása
- egyéb műszaki megoldások

*A távfűtés szolgáltatásának felfüggesztése esetén:*

- radiátor elzáró szerelvény dugózása, plombázása
- radiátor kiiktatása, felszálló vezeték összekötése
- egyéb műszaki megoldások

XIII.7.3. Abban az esetben, ha a felfüggesztés jogossá válik a közületi fogyasztók esetében, a szolgáltató az alábbiak szerint járhat el.

*Használati melegvíz szolgáltatásának felfüggesztése esetén a közületet ellátó használati melegvíz vezeték megbontása, dugózása, plombázása*

*A távfűtés szolgáltatásának felfüggesztése esetén a közületet ellátó fűtési vezeték megbontása, dugózása, plombázása*

XIII.7.4. A szolgáltató, a szolgáltatás felfüggesztésének napjától, a felfüggesztett szolgáltatás számlázását szünetelteti. Ez alól kivétel a fűtési díj 40%-a, valamint a fűtési alapidíj 100%-a, melyet a szolgáltató az érintett lakásokon továbbra is áthaladó fűtési vezetékek által leadott hő, valamint a szomszédos lakások hőelvonása miatt a kizárást követően is kiszámláz.

XIII.7.5. A fogyasztó engedélyezni köteles a szolgáltató részére az időszakos, illetve rutinszerű ellenőrzést, a kizárás sértetlenségének megállapítása céljából.

XIII.7.6. **A szolgáltatás felfüggesztésének megszüntetése (visszakapcsolás a rendszerre)**





A díjtartozás kiegyenlítése, illetve a tartozás kiegyenlítésére kötött egyéb megállapodás esetén, a szolgáltató köteles az igényelt szolgáltatást 48 órán belül, de legkésőbb a fogyasztóval egyeztetett időpontban helyreállítani.

A fogyasztó, a díjhátralék kiegyenlítésekor vállalja a szolgáltatás felfüggesztéséből és visszakapcsolásából felmerülő költségeket.

A helyreállításról jegyzőkönyvet kell felvenni, amelynek tartalmaznia kell a fogyasztó nevét, címét, a helyreállított szolgáltatás jellegét, a helyreállítás időpontját, esetleges mérőállásokat, valamint a fogyasztó és a szolgáltató aláírását.

Amennyiben a fogyasztó a szolgáltató tudta és engedélye nélkül visszakapcsolja, vagy visszakapcsolatja a szolgáltatást, köteles megfizetni a szolgáltatás felfüggesztésének időpontjától esedékes teljes díjat, amennyiben határidőre azt nem teljesíti, úgy gyorsított eljárás keretein belül kerül ingatlana árverezésre, illetve bérlakások esetén a bérlemény megszüntetésére.

## **XIV. Számlázás**

**(díjfizetés, elszámolás rendje, késedelmes fizetés, hátralékkezelés)**

### **XIV.1. Díjfizetés**

#### **XIV.1.1. Csoportos beszédési megbízással**

Pénzügyintézetnél folyószámlával rendelkező fogyasztók esetében – a fogyasztó felhatalmazását követően – a benyújtott beszédési megbízás alapján, a szolgáltató megterheli a fogyasztó bankszámláját az esedékes távhőszolgáltatási díjjal.

#### **XIV.1.2. Készpénzáttutalási megbízással**

A távhőszolgáltatási számlához mellékelt készpénzáttutalási megbízás felhasználásával. .

#### **XIV.1.3. Bankszámlával rendelkező fogyasztók esetében: átutalással**

#### **XIV.1.4. Készpénzzel**

A Hajdúböszörményi Városgazdálkodási Kft. 1. számú ügyfélszolgálati irodájában, ügyfélfogadási időben.



## **XIV.2. Az elszámolás rendje lakossági és közületi (egyéb) fogyasztók esetében:**

- a fűtés szolgáltatás épületenkénti mérés esetén, az alapdíj megfizetése 12, vagy 6 egyenlő havi részletben történik;
- a hődíj megfizetése az előző 3 fűtési idény átlagos hőfelhasználásának megfelelő 12, vagy 6 egyenlő havi (ún. előleg) részletben történik;
- a fogyasztó a használati melegvíz fogyasztásért az előző elszámolási időszak (azaz 3 hónap) használati melegvíz mennyiségének egy hónapra eső részével, havonta részletfizetést teljesít;
- lakossági és közületi (egyéb) fogyasztók, és egyedi hőmennyiségmérővel rendelkezők esetében, a távhőszolgáltatóval történő megállapodás szerint az elszámolás havonta is történhet.

### **XIV.2.1. Mérés szerinti fűtés elszámolása történhet**

1. fűtött léghőmérő alapján
2. hőleadónkénti költségmegosztók alapján
3. almérők beépítésével
4. százalékos megosztás szerint

A szolgáltató évente egyszer, július hónapban, – illetve a lakóközösséggel kötött megállapodás szerinti hónapban – a mért éves hőfogyasztás alapján számított tényleges fűtési díjat, a hődíjelőleget fizetők között – egyéb megállapodás hiányában – a szolgáltató nyilvántartásában szereplő lakás, helyiség, terület fűtött légtérfogata (lm<sup>3</sup>) alapján szétosztja, és annak megfelelően az előlegek összegével elszámol.

Az elszámolás havonta is történhet, a lakóközösséggel kötött megállapodás szerint. Ebben az esetben nincs hődíjelőleg, hanem a tényleges mért hőfogyasztást fizeti havonta a fogyasztó.

A lakossági és közületi (egyéb) fogyasztó a hődíjat az előző 3 fűtési idény átlagos hőfelhasználásának megfelelő 12- vagy 6 egyenlő havi részletben fizeti meg. A szolgáltató a lakóépületekben, és a vegyes célra használt épületben, a lakossági és közületi (egyéb) fogyasztókkal a hőközpontban elhelyezett hőmennyiségmérőkön mért éves hőfogyasztás alapján, a Hőszolgáltatási Szerződésben foglaltak szerint évente egyszer, vagy a (lakóközösséggel kötött megállapodás szerint) havonta elszámol.

A fűtéselszámoló számla tartalmazza az elszámolási időszakban kiszámlázott részteljesítést (előlegmennyiséget) és annak ellenértékét, az érvényesített esetleges távhőtámogatás összegét,



majd ugyanolyan bontásban a tényleges fogyasztás mértékét (GJ), az erre jutó támogatást, végül a számla fizetendő/jóváírandó összegét.

Azon felhasználók részére, akik külön megállapodás alapján havi elszámolási módot választottak, a számlát a szolgáltató a tárgyhót követő 10. napjáig elkészíti, melyet a fogyasztó a számlán szereplő határidőig köteles kiegyenlíteni.

#### XIV.2.2. A használati melegvíz elszámolása

A szolgáltató a ténylegesen elfogyasztott melegvíz mennyiség alapján három havonként elszámolni köteles.

Az elszámolás, a kazánházi hiteles mérőóra adatának figyelembevételével úgy történik, hogy a kazánházi összes fogyasztásból az egyedi mérőórával rendelkező fogyasztók melegvíz felhasználásának levonása után, a megmaradt mennyiség becsléssel kerül szétosztásra a mérővel nem rendelkező fogyasztók között, melynek alapja a lakás fűtött légköbmétere, és mértéke nem haladhatja meg a 20 m<sup>3</sup>-t.

A melegvízelszámolás a távhőszolgáltatási számlákban, a tárgyhavi számlasoroktól elkülönülten jelenik meg. Tartalmazza az elszámolási időszakot, a kezdő- és záró óraállást, az elszámolási időszakban kiszámlázott részteljesítést (előlegmennyiséget) és annak ellenértékét, az érvényesített távhőtámogatás összegét, majd ugyanilyen bontásban a tényleges fogyasztás mértékét (m<sup>3</sup>), az erre jutó támogatást.

Amennyiben az egyedi használati melegvízmérő meghibásodik, vagy a hitelesítési idő lejárt – folyamatosan 1 évig – a szolgáltatott melegvíz mennyiségét, a mért elszámolási időszakok legmagasabb átlagfogyasztása alapján jogosult számlázni a szolgáltató. Ebben az esetben az elszámolt melegvíz havi mennyisége lakossági fogyasztók esetében nem lehet kevesebb, mint 5 m<sup>3</sup>, és nem lehet több, mint 20 m<sup>3</sup>. Közületi (egyéb) fogyasztók esetében nem lehet több, mint a fogyasztó utolsó 1 év legmagasabb havi felhasználásának 150%-a. Ha 1 éven túl sem történik meg a mérő hitelesítése, akkor a szolgáltató jogosult a lakossági felhasználó esetében havi 20 m<sup>3</sup> fogyasztást, közületi felhasználó esetében a meghibásodás, illetve hitelesítési idő lejártát megelőző év legmagasabb havi fogyasztásának 150%-át számlázni.



## XIV.2.3. Szolgáltatott távhő- és használati melegvíz elszámolása

Amennyiben az elszámoló számla szerint a mért hőmennyiség, illetve használati melegvíz fogyasztás mennyisége meghaladja az adott időszakban részteljesítésként kiszámlázott hő- és használati melegvíz mennyiségét, akkor a fogyasztó az elszámoló számla összegét köteles a fizetési határidőn belül megfizetni. A hőmennyiség elszámoló számlája külön számlában kerül kiállításra, míg a használati melegvíz elszámolás az elszámolási időszakot követően a tárgyhavi számlasorok között kerül feltüntetésre.

Ha az elszámoló számla szerinti mért hőmennyiség, illetve a használati melegvízfogyasztás mennyisége kevesebb az adott időszakban részteljesítésként kiszámlázott hőmennyiség-, illetve használati melegvízfogyasztás mennyiségénél, akkor a szolgáltató köteles a különbözetet a fogyasztónak visszatéríteni az alábbi módon:

- ha a jogosult fogyasztónak határidőn túli, lejárt tartozása, hátraléka van, akkor a szolgáltató a visszajáró összeggel a fogyasztó hátralékát köteles csökkenteni annak teljes összege erejéig;
- abban az esetben, ha a fogyasztónak nincs határidőn túli tartozása az elszámolási időszakban, illetve az azt megelőző időszakban, akkor a szolgáltató a következő tárgyhavi számlában köteles elszámolni a különbözetet a számla összegéig;
- ha a fentiek eredményeként a fogyasztónak még mindig jár visszatérítés, akkor a szolgáltató köteles azt a részére kifizetni és/vagy a soron következő második tárgyhavi számlában ismét elszámolni;

A fogyasztó írásban kérheti a neki járó visszatérítés kifizetését abban az esetben, ha a kérelem benyújtásakor és a kifizetés időpontjában lejárt tartozása nem áll fenn a szolgáltató felé. Ilyen kérelmet a szolgáltató köteles teljesíteni.

## XIV.3. Késedelmes fizetés

XIV.3.1. Ha a szolgáltató és a fogyasztó, a távhőszolgáltatási szerződésben másként nem állapodnak meg, a fogyasztó vagy számla kiegyenlítését vállaló fizető, köteles a számlában feltüntetett díjat legkésőbb a számlán feltüntetett fizetési határidőig, illetve a pénzügyi intézményhez történő benyújtáskor megfizetni.



XIV.3.2. Amennyiben a fogyasztó a számla összegét legkésőbb a számlán feltüntetett fizetési határidőig nem egyenlíti ki, a szolgáltató jogosult a jogszabályban meghatározott mértékű késedelmi kamatot felszámítani.

XIV.3.3. A fogyasztót, az alaptalan számlareklamáció esetén is – a befizetési határidőig ki nem fizetett összeg erejéig – késedelmi kamat kötelezettség terheli.

XIV.3.4. A kamatkötelezettség kezdő időpontja, az esedékességet követő nap.

XIV.3.5. Kamatkötelezettség akkor is beáll, ha a fogyasztó késedelmét kimenti. A kamat összegét a késedelem időtartamának minden időszakára, az érvényes jogszabályi rendelkezéseket alapul véve kell számítani. A távhőszolgáltató jogosult a fogyasztó késedelmes fizetéséből fakadó egyéb költségeinek felszámítására. Késedelmes teljesítés esetén a szolgáltató a fogyasztói befizetésből először a költségeket, a késedelmi kamatot, majd a díjtartozást számolja fel.

#### **XIV.4. Hátralékok elszámolási rendje (behajtása)**

XIV.4.1. Ha a fogyasztó a fizetési felszólításra sem renndezi elmaradását, úgy a szolgáltató jogi úton érvényesíti követelésének behajtását:

- fizetési meghagyás kibocsátását kéri az illetékes bíróságtól (további költségteher mellett)
- fizetési teljesítés elmaradása esetén végrehajtási eljárással, foglalással, letiltással, vagy árverés útján kényszeríti fogyasztót tartozása kiegyenlítésére.

#### **XIV.4.2. Követelések összetétele az alábbi lehet**

- tőketartozás
- eljárási költségek
- késedelmi kamatok

#### **XIV.4.3. A távhőszolgáltatási díjhátralék kiegyenlítése történhet**

##### **1. Fizetési felszólításra**

- a) banki átutalással eseti megbízás alapján
- b) pénztár befizetéssel
- c) készpénzátutalási megbízással





## 2. Fizetési meghagyásos eljárásban

- a) pénztár befizetéssel
- b) készpénzáttalási megbízással
- c) banki átutalással eseti megbízás alapján
- d) azonnali beszedéssel

## 3. Végrehajtási eljárásban

- a) banki átutalással eseti megbízás alapján
- b) pénztári befizetéssel
- c) készpénzáttalási megbízással
- d) végrehajtói közreműködéssel (letiltásból, ingó-, ingatlanárverésből, azonnali beszedéssel)

## XIV.5. Felfüggesztés

Amennyiben a fogyasztó a díjfizetési kötelezettségének írásbeli felszólítás ellenére sem tesz eleget – és a műszaki feltételek lehetővé teszik – a szolgáltatást, a díjhátralék kiegyenlítéséig felfüggesztheti.

## XV. Kapcsolatok

(a fogyasztókkal, érdekképviselőkkel, hatóságokkal, kiemelt beszállítókkal)

### XV.1. Kapcsolat a fogyasztó érdekképviselőkkel

A szolgáltató, a 2005. évi XVIII. tv. alapján, köteles rendszeres kapcsolatot fenntartani és együttműködni, a helyi- és országos fogyasztói érdekképviselői szervezetekkel, a helyi önkormányzattal, valamint a hatóságokkal annak érdekében, hogy a fogyasztót érintő kérdésekben

- a) megismerje azok véleményét
- b) tájékoztassa azokat a Kft. tervezett intézkedéseiről
- c) visszajelzést adjon az érdekképviselők által közvetített panaszok kivizsgálásának eredményeiről.



A távhőszolgáltatónak a fogyasztók társadalmi érdekképviselői szerveivel és a hatóságokkal való együttműködését a Magyar Energia Hivatal által kiadott ajánlások alapján kell végezni. Az ajánlás szerint a fogyasztók társadalmi érdekképviselői szervezetének minősülnek azok a társadalmi szervezetek, illetve azok a szövetségek, melyet az 1997. évi CLV. tv. (fogyasztóvédelemről szóló) alapján kifejezetten a fogyasztók érdekképviselői céljából hoztak létre, és annak megfelelően működtetnek.

## XV.2. Kapcsolatok a kiemelt beszállítókkal

Szolgáltatásaink folyamatos, zavartalan és a rendeletekben előírtaknak megfelelő színvonalon történő biztosítása érdekében a külső beszállítókkal folyamatosan tartjuk a kapcsolatot.

Az energiahordozók beszerzését szerződésekkel biztosítjuk.

Legnagyobb forgalmat bonyolító beszállítóink:

- 1) „Szabad piac”, Tigáz Zrt.
- 2) E-ON Hálózati Elosztó Kft.
- 3) Hajdúböszörményi Vízmű Kft.

### XV.2.1. „Szabad piac”, Tigáz Zrt.

A kazánházak folyamatos és biztonságos földgáz ellátása, valamint a gazdaságosság érdekében cégünk a szabad piacról vásárolja a szükséges földgáz mennyiséget, továbbá folyamatos kapcsolatot tart fent az Tigáz Zrt-vel, mint rendszerszolgáltatóval;

A felszerelt gázmérő leolvasását minden hónap első napján a Hajdúböszörményi Városgazdálkodási Kft. és a Tigáz Zrt képviselői közösen végzik;

A megkötött szerződések 1 évre szólnak, módosítási igény hiányában érvényességük meghosszabbodik határozatlan időre.

### XV.2.2. E-ON Energiakereskedelmi Kft.

Az E-ON-nal, mint villamosenergia elosztói engedéllyessel, a kapcsolattartást a villamos energia termeléséről, szállításáról és szolgáltatásáról szóló 2007. évi LXXXVI. tv. előírásai szerinti szerződések biztosítják.

A szerződések 1 évre szólnak, amelyeket évenként felülvizsgálunk, és amennyiben szükséges módosítunk. Amennyiben a szerződés módosítást nem igényel, úgy hatálya 1 évvel automatikusan meghosszabbodik.



## XV.2.3. Hajdúkerületi és Bihari Víziközmű Szolgáltató Zrt.

A használati melegvíz készítéséhez és a saját felhasználásához szükséges hidegvíz folyamatos biztosítása érdekében tartjuk a kapcsolatot a Hajdúkerületi és Bihari Víziközmű Szolgáltató Zrt-vel.

A vízmérők havi leolvasását a Hajdúböszörményi Városgazdálkodási Kft. és a Vízmű Kft. képviselői végzik.

## XVI. Minőségbiztosítás

**XVI.1.** Távhőszolgáltató köteles a mérés szerinti távhőszolgáltatás esetén a közüzemi szerződésnek megfelelő fogyasztói igényeket-, a szerződésben megjelölt távhőparamétereket-, a szabványokban megállapított tűréshatárokat tartani.

Ettől való eltérés szerződésszegésnek minősül és jogkövetkezményében, a Távhő tv. alapján díjvisszatérítés, illetve kötbér fizetés terheli a szolgáltatót.

### XVI.2.

XVI.2.1. A Hajdúböszörményi Városgazdálkodási Kft. a fogyasztók lehető legmagasabb szintű kielégítéséhez – a vezetők és alkalmazottak elkötelezettségén túl – nagy segítséget nyújt a minőségügyi rendszer kiépítésével.

XVI.2.2. A minőség értelmezése – ebben a megközelítésben – a távhőszolgáltató számára nem csak a törvénynek szabványoknak, előírásoknak való megfelelést jelenti, hanem többlet vállalkozást is.

XVII.2.3. A fogyasztóközpontú szolgáltatás része a fogyasztó széles körű informálása, az, hogy milyen körülmények között, mennyi idő alatt jut a szolgáltatáshoz, valamint az is, hogy milyen a távhőszolgáltatás biztonsága és környezetre gyakorolt hatása.

XVI.2.4. A rendszer minden elemének, a fogyasztókkal történő szerződéskötéstől a szolgáltatás fenntartását és biztonságát garantáló folyamaton keresztül az alkalmazottak oktatásáig, a megfelelő szabályok szerinti összehangolt működése teszi lehetővé, hogy a szolgáltatás folyamatos, egyenletesen jó minőségű legyen.



XVI.2.5. A táv hőszolgáltató törekszik arra, hogy a távhőszolgáltatáshoz szükséges berendezéseket minőségbiztosítással rendelkező gyártóktól, forgalmazóktól szerezze be, és ezt a távhőenergia vásárlásnál is érvényesíteni kívánja.

## XVII. Környezetvédelem

### XVII.1. Környezetvédelem

A területileg illetékes környezetvédelmi felügyelőség, pontforrás működési engedélyben rögzített kötelezettségeket ír elő környezetünk védelmére, társaságunk működésével kapcsolatosan.

A működési engedélyben meghatározza a fűtőművekben létesített tüzelőberendezések teljesítménye alapján, a környezetvédelmi felülvizsgálat mérési időpontjait. A szolgáltató a kazánokat 5 évente, a gázmotorokat pedig évente méreti akkreditált laboratóriummal, és a mérésről készült jegyzőkönyveket a működési engedélyben meghatározott időpontig küldi meg az illetékes szervnek.

A tüzelőberendezések légszennyező anyagainak technológiai kibocsátási határértékeit a 23/2001. (XI.13.) KöM rendelet 3. sz. melléklet tartalmazza. A földgázüzemű gázmotorok technológiai kibocsátási határértékeit a 32/1993.(XII.23.) KTM rendelet 1.sz. melléklete tartalmazza a motor néveleges teljesítménye alapján.

### XVII.2. Üvegházhatás (CO<sub>2</sub> kibocsátás)

A szolgáltató a fűtőműveket úgy üzemelteti, hogy a környezetterhelés kevesebb legyen, megelőzze a környezetszennyezést, és kizárja a környezetkárosítást. A berendezéseket a gépkönyvben előírt módon üzemelteti, és a bekövetkező változásokról a felügyelőséget értesíti. A légszennyezés éves mértékéről szóló adatlapok benyújtási határideje minden tárgyévet követő március 31. napja.

Az üzemeltett fűtőművek közül, 5 fűtőműben a tüzelőberendezések 20 MW<sub>th</sub>-ot meghaladó bemenő hőteljesítménnyel üzemelnek, így üvegházhatású gázkibocsátási adatszolgáltatásra kötelezettek. Az üvegházhatású gázok kibocsátási egységeinek kereskedelméről szóló kötelezettségeket a 2005. évi XV. törvény tartalmazza. Az üzemeltető ezen gázkibocsátását a jogszabály szerint nyomon követi, és arról hitelesített jelentést készít, amelyet a tárgyévet követő év március 31-ig elküld a környezetvédelmi hatóság részére.



### XVII.3. Felszíni vizek

A felszíni vizek minősége védelmének érdekében a szolgáltató önellenőrzésre kötelezett. A kibocsátó szennyvíz kibocsátási jellemzőiről, és a technológiai folyamatok üzemviteléről tájékoztatja a felügyelőseget, valamint a vízminőség-védelmi éves jelentésről (VÉL), az adatlapokat minden tárgyévét követő március 31-ig benyújtja a felügyelősegre.

A szolgáltató 1 db termálkutat üzemeltet, a termálkút vizének energetikai célra történő hasznosítására. A felszíni vizek védelme érdekében, a vízszennyező anyagok kibocsátásaira vonatkozó határértékeket a 28/2004. (XII.25.)KvVM rendelet 2. sz. melléklete tartalmazza.

### VII.4. Fűtési- és használati melegvíz (HMV)

A szolgáltatott használati melegvízre vonatkozó követelményeket, a 201/2001. (X.25.) Korm. rendelet tartalmazza. A fűtési –és használati melegvízből vett vízmintákat, a szolgáltató minden hónapban megvizsgálja. A szolgáltató az ÁNTSZ-el egyeztetett éves ütemterv alapján, akkreditált laboratóriummal ellenőrizteti a lakosság számára szolgáltatott vizet, és a vizsgálati eredményeket megküldi az ÁNTSZ-nek.

### VII.5. Hulladékkezelés

A szolgáltató, a tevékenységének gyakorlása során keletkező hulladékot gyűjti, majd elzárt-, névtáblával ellátott helyen átmenetileg tárolja, és elszállításáról engedéllyel rendelkező céget bíz meg.