



**PÉTKOMM Pétfürdői Kommunális és Szolgáltató Kft.**  
8105 Pétfürdő, Berhidai u.6.

Levél cím: 8105 Pétfürdő, Berhidai u.2. Tel: 0688-476-172 e-mail: petkomm@invitel.hu

---

# TÁVHŐSZOLGÁLTATÁSI ÜZLETSZABÁLYZAT

Készítette: **Jeschitz Antal** ügyvezető igazgató

Jóváhagyta: **Jánosiné Izsó Ildikó** jegyző

**Hatályos: 2009. november 13-tól.**

# I. ÁLTALÁNOS RÉSZ

## Előszó

Az Országgyűlés 2005. április 11-én elfogadta a távhőszolgáltatásról szóló – 2005. július 1-én hatályba lépő – 2005. évi XVIII. törvényt. Ezt követően 2005. szeptember 29-én hatályba lépett a kormány 157/2005. (VIII.15.) Korm. számú rendelete, a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény végrehajtásáról. Ennek értelmében a törvényi és kormányrendeleti felhatalmazás alapján **Pétfürdő Nagyközség Képviselő Testülete** megalkotta a **10/2006 (V.15.) és 3/2006.(II.27.) önkormányzati** rendeleteket.

A távhőszolgáltatásról szóló törvény, illetve a végrehajtására kiadott rendeletek alapján a **„PÉTKOMM” Pétfürdői Kommunális és Szolgáltató Kft.** (továbbiakban **Távhőszolgáltató**) 2009. május 20 -án elkészítette üzletszabályzatát.

Az üzletszabályzat – a vonatkozó törvényi előírásokat messzemenően figyelembe véve – tartalmazza a *Távhőszolgáltató, a Felhasználó és a Díjfizető* közötti jogviszony jogszabályokban rögzített részletes szabályait. Az üzletszabályzat tükrözi a Távhőszolgáltató legfontosabb célkitűzését, amely a felhasználói igényeknek jól megfelelő, megbízható, korrekt, gazdaságos távhőszolgáltatás folyamatos biztosítása.

## 1. AZ ÜZLETSZABÁLYZAT TÁRGYA, HATÁLYA, HATÁLYBALÉPÉSE, MÓDOSÍTÁSA ÉS ÉRVÉNYESSÉGE

Az üzletszabályzat tárgya a Távhőszolgáltató és a felhasználók, díjfizetők közötti jogviszonyban a távhőszolgáltatással, illetve a hőenergia vételezéssel kapcsolatos jogok és kötelezettségek részletes szabályozása.

Az üzletszabályzat előírásait kell alkalmazni a Távhőszolgáltató működési engedélyében meghatározott területen, a társaság alapító okirata szerinti főtevékenységére, valamint a társaságtól hőt vételező, vele szerződéses jogviszonyban álló felhasználókra, díjfizetőkre.

Az üzletszabályzat Pétfürdő Nagyközség jegyzője jóváhagyásával lép hatályba és határozatlan időre szól.

A Távhőszolgáltató a szolgáltatást érintő körülmények miatt kezdeményezett működési engedély módosítása esetén – amennyiben az üzletszabályzatban foglaltakat is érinti – üzletszabályzatát köteles módosítani.

Ha a Távhőszolgáltató üzletszabályzatát

- jogszabályi változás;
- a tevékenység gyakorlása közben történt változás

miatt módosítja, a módosítást új üzletszabályzatként kell benyújtani a jegyzőhöz jóváhagyásra.

A módosítani kívánt üzletszabályzat tervezetét a területi fogyasztóvédelmi felügyelőség véleményének kikérése után a jegyző hagyja jóvá.

Az üzletszabályzat a jegyzői jóváhagyástól alkalmazandó és a visszavonásáig érvényes.

## **2. A TÁVHŐSZOLGÁLTATÓ BEMUTATÁSA**

### **2.1. A Távhőszolgáltató legfontosabb adatai**

A társaság neve: „**PÉTKOMM**” Pétfürdői Kommunális és Szolgáltató Kft.

Rövidített neve: **PÉTKOMM Kft.**

Székhelye: **8105 Pétfürdő, Berhidai u. 6.**

Postacíme: **8105 Pétfürdő, Pf. 430.**

Alapítója: **Pétfürdő Nagyközség Önkormányzata**

Tulajdonosi részarány: **100%.**

Cégbejegyzés helye: **Veszprém megyei Cégbíróság Veszprém**

Cégbejegyzés időpontja: **1999. január 21.**

Cégbejegyzés száma: **19-09-504842**

Működési engedély száma: **1277-4/1999.**

Működés kezdeti időpontja: **1999. január 21.**

Működési időtartam: **határozatlan**

Cég törzstőkéje: **37.700.000.-Ft**

Típusa: **közüzemi**

Az Üzleti év január 01.-től december 31.-ig tart.

### **2.2. A Távhőszolgáltató tevékenysége**

A távhőszolgáltatás a Távhőszolgáltató azon tevékenységét képezi, amelynek során a hőenergiát hordozó melegített vizet átveszi, átalakítja és elosztja az elosztóeszközökön keresztül, azt a felhasználóknak átadja és értékesíti, az elosztó eszközöket üzemelteti, karbantartja és fejleszti.

### **2.3 Működési terület**

Ellátási területek: Pétfürdő nagyközség távhőszolgáltató rendszere.

### **2.4. A Távhőszolgáltató telephelye:**

Telephelye: **8105 Pétfürdő, Berhidai u. 2.**

Hőközpontok:

**Liszt F. u. 10. - szolgáltatói**  
**Liszt F. u. 14. – felhasználói**  
**Liszt F. u. 16. - szolgáltatói**  
**Liszt F. u. 17. - felhasználói**  
**Liszt F. u. 32. - szolgáltatói**  
**Berhidai u. 52.- szolgáltatói**  
**Berhidai u. 54.- felhasználói**  
**Berhidai u. 90. - szolgáltatói**  
**Hősök tere 2. - szolgáltatói**

**Hősök tere 5. – felhasználói**  
**Hősök tere 10. – felhasználói**  
**Hősök tere 14. – szolgáltatói**  
**Hősök tere 15. – felhasználói**  
**Hősök tere 16. – felhasználói**

Telefon/fax: **06-88-476-172**  
Ügyvezető: **0630-902-0288**  
Ügyelet: **0630-237-4062**

## **2.5. A Távhőszolgáltató szervezeti tagozódása**

### **A tulajdonosi jogok gyakorlása**

A tulajdonosi jogokat Pétfürdő Nagyközség Önkormányzatának Képviselő Testülete gyakorolja.

### **Ügyvezető Igazgató**

A Távhőszolgáltató élén a Pétfürdő Nagyközség Önkormányzatának Képviselő Testülete által megválasztott és kinevezett ügyvezető igazgató áll, aki az alapító okirat és a jogszabályok keretei között önállóan és egyéni felelősséggel irányítja a cég tevékenységét, a képviselőtestületi határozatokban foglaltak szerint.

### **Felügyelő Bizottság**

A Felügyelő Bizottság a „PÉTKOMM” Kft. ellenőrzése céljából megválasztott, kizárólag a Képviselő-testületnek alárendelt testület. Ellenőrzi a tulajdonosi érdekeknek megfelelő, jogszerű és gazdaságos ügymenetet. A Felügyelő Bizottságra a képviselő-testületi határozatok kötelező érvényűek. A Felügyelő Bizottság ügyrendjét, működésének szabályait maga alakítja ki.

### **Könyvvizsgáló**

Az ügyvezetés ellenőrzését a felügyelő bizottság mellett a könyvvizsgáló végzi. A könyvvizsgáló ellátja a vonatkozó törvények, jogszabályok, valamint a tulajdonos által részére megállapított feladatokat.

## **2.6. Általános működési feltételek és jogszabályi keretek**

A PÉTKOMM Kft. a hatályos jogszabályok, az Üzletszabályzat, valamint egyéb belső szabályzataiban meghatározott feltételek, továbbá Pétfürdő Nagyközség Önkormányzata

határozatainak, rendeleteinek keretei között működik. Működési területe Pétfürdő jelzett területére terjed ki. Tevékenysége Pétfürdő Nagyközség területén a távhőszolgáltatására irányul.

## 2.7. A távhőszolgáltatásra vonatkozó jogforrások

- A távhőszolgáltatásról szóló **2005. évi XVIII.** törvény (a továbbiakban: **Távhőtörvény**);
- A Kormány **157/2005.(VIII.15.) sz.** rendelete a távhőszolgáltatásról szóló **2005. évi XVIII.** törvény egyes rendelkezéseinek végrehajtásáról (a továbbiakban: **Vhr.**)
- Pétfürdő Nagyközség Képviselő Testületének többször módosított **3/2006. (II.27.),** önkormányzati rendelete a Pétfürdő Nagyközség területén érvényesülő távhőszolgáltatási díjak megállapításáról, valamint az áralkalmazási és díjfizetési feltételekről.
- Pétfürdő Nagyközség Önkormányzata Képviselő Testületének **10/2006. (V.15.) sz.** rendelete a távhőszolgáltatásról szóló **2005. évi XVIII.** törvény egyes rendelkezéseinek Pétfürdő nagyközség területén történő végrehajtásáról

## 3. Fogalom meghatározások

A távhőszolgáltatásra vonatkozó jogszabályok alkalmazásában:

- (1) **Csatlakozási díj:** Olyan költség-hozzájárulás, amelyet a felhasználó az új, vagy növekvő távhőigény kielégítése érdekében eszközölt fejlesztések elősegítésére fizet a Távhőszolgáltatónak.
- (2) **Csatlakozási pont:** a szolgáltatói és a felhasználói berendezés határán, találkozási pontján beépített elzáró szerelvénynek a felhasználó felé eső oldala, elzáró szerelvény hiányában a felhasználási helyet magában foglaló ingatlan (épület, építmény, telek) tulajdoni határa;
- (3) **Díjfizető:** épületrészenkénti díjmegosztás esetén az épületrésznek a közüzemi szerződésben megnevezett tulajdonosa, a Távhőtörvényben meghatározott esetekben az épület, építmény vagy az épületrész bérlője, használója;
- (4) **Engedélyes:** a távhőszolgáltatásra engedéllyel rendelkező;
- (5) **Engedélyező:** a területileg illetékes települési önkormányzat jegyzője.
- (6) **Épületrész:** a távhővel ellátott épületnek, építménynek, ingatlannak funkcionálisan önálló, külön vagy közös tulajdonban lévő része (lakás, üzlethelyiség, lépcsőház stb.);
- (7) **Felhasználási hely:** a felhasználó tulajdonában lévő, a közüzemi szerződés tárgyát képező olyan épület, építmény, épületrész, amelynek távhőfogyasztása önállóan mérhető;
- (8) **Felhasználó:** a távhővel ellátott épületnek, építménynek, a Távhőtörvényben meghatározott esetben az épületrésznek a Távhőszolgáltatóval a távhő mérés szerint történő szolgáltatására vonatkozóan közüzemi szerződéses jogviszonyban álló tulajdonosa, több tulajdonos esetén a tulajdonosok közössége [a társasház, a lakásszövetkezet, a Polgári Törvénykönyvről szóló **1959. évi IV.** törvény (a továbbiakban: **Ptk.**) szerinti közös tulajdon esetén a tulajdonostársak]. Abban az

esetben, ha a távhőfelhasználás a több személy tulajdonában lévő épület valamennyi épületrészében mérhető, a felhasználó az egyes épületrészek tulajdonosa is lehet.

A felhasználó lehet lakossági vagy egyéb felhasználó:

- a.) lakossági felhasználó: a lakóépület és a vegyes célra használt épület tulajdonosa, tulajdonosainak közössége, épületrészenkénti hőmennyiségmérés esetén az egyes épületrészek tulajdonosa;
- b.) egyéb felhasználó: az a) pontban nem említett épület, építmény tulajdonosa, tulajdonosainak közössége, épületrészenkénti hőmennyiségmérés esetén az egyes épületrészek tulajdonosa;

- (9) **Felhasználói berendezés:** a felhasználói hőközpont, a hőfogadó állomás, a felhasználói vezetékhálózat, a hőleadó készülékek, a hőhasznosító és keringtető berendezések, a tágulási tartály és a felhasználó által felszerelt fűtési és használati melegvíz-mérők, költségmegosztók;
- (10) **Felhasználói érdekképviselet:** magánszemélyek által az egyesülési jogról szóló 1989. évi II. törvény alapján létrehozott társadalmi szervezet, illetve ezek szövetsége, ha az alapszabályban meghatározott célja a felhasználók érdekeinek védelme, e célnak megfelelően legalább két éve működik, és magánszemély tagjainak száma legalább ötven fő.
- (11) **Felhasználói vezetékhálózat:** az a csővezetékrendszer, amely a hőnek hőhordozó közeg által, a csatlakozási ponttól a felhasználói berendezésekhez való továbbítását szolgálja;
- (12) **Fűtési hőcserélő:** A hőközpontokban az épületek fűtési célú hőellátását biztosító hőhordozó közeg felmelegítésére szolgáló hőátadó berendezés.
- (13) **Fűtött helyiség:** A rendelet alkalmazása szempontjából fűtött az a helyiség, amelyben fűtőtest vagy lakáson belül a szomszédos helyiségből átáramló hőenergia biztosítja a felhasználó és a Távhőszolgáltató megállapodása szerinti hőmérsékletet.
- (14) **Fűtött légtérfogat:** A szolgáltatási díj alapját képező fűtött légtérfogat megállapításánál az épületek műszaki terveinek adatait kell figyelembe venni az alábbiak szerint: a fűtött légtérfogatot a fűtött helyiség alapterületének és átlagos magasságának szorzataként kell meghatározni. A fűtött helyiség alapterületének megállapításánál a padlószint feletti 1 m magasságában a belső falsíkok között mért területet, továbbá a beépített bútorok által elfoglalt területrészt kell számításba venni. Az éléskamra (kamraszekrény), valamint a lakás (helyiség) légterének közművezetékeket védő burkolat mögötti része a fűtött légtérfogat megállapításánál *nem vehető számításba*. Ha a távhőellátásban részesülő lakás fürdőszobájában az előírt hőmérsékletet a műszaki tervek alapján kiegészítő fűtéssel (pl. villamos hőszugárzó) biztosítják, a lakás fűtött légtérfogatának megállapításánál a kiegészítő fűtéssel ellátott fürdőszoba légtérfogatának 60 %-át kell számításba venni.
- (15) **Használati melegvíz:** távhővel felmelegített közműves ivóvíz.
- (16) **Hőfogadó állomás:** egy épület vagy építmény távhőellátása céljából, a hőhordozó közeg fogadására, továbbítására szolgáló technológiai berendezés, ahol a

felhasználók részére átadott távhőmennyiség mérése, mennyiségi szabályozása is történhet;

- (17) **Hőhordozó közeg átalakítása:** a hőhordozó közeg fizikai jellemzőinek megváltoztatása;
- (18) **Hőközpont:** a hőhordozó közeg kiadására, elosztására, fogadására, átalakítására, mennyiségének szabályozására, illetőleg a távhő átadására szolgáló technológiai berendezés. A hőközpont lehet *termelői hőközpont, szolgáltatói hőközpont és felhasználói hőközpont*;

(19) **Költségmegosztás:**

- a) az elszámolási hőmennyiségmérő által mért hőmennyiségből a fűtési és használati melegvíz-készítés célú hőmennyiség felhasználónkénti megosztására alkalmazott mérés és elszámolási módszer,
- b) a fűtésre és a használati melegvíz készítéséhez felhasznált hőmennyiség és annak díja épületrészenkénti (lakásonkénti) megosztása, a díjszétosztási arányok megállapítása *mérés, költségmegosztó eszközök és elszámolási módszer* együttes alkalmazásával.

**Fűtési költségmegosztó mérőműszer:**

A elszámolási hőmennyiségmérő által mért hőmennyiségből a felhasználók által fűtési célra elfogyasztott hőmennyiségnek a **Tszt. 43.§. (4)** bekezdése esetében a felhasználók közötti megosztására szolgáló **mérőműszer**.

**Fűtési költségmegosztó készülék:** a fűtésre felhasznált hőmennyiség és annak díja épületrészenkénti (lakásonkénti) díjszétosztására szolgáló **mérőeszköz**, amely ott alkalmazható, ahol a költségmegosztásban résztvevő épületrészekben a fűtőtestek hőleadása szabályozható.

**Használati melegvíz mennyiségmérő:**

- a) a használati melegvíz készítéséhez felhasznált hőmennyiség és annak díja, a **vízfelmelegítési hődíj** épületrészenkénti (lakásonkénti) díjszétosztására szolgáló, az épületrész valamennyi melegvíz kifolyó csapját megelőző vezetékszakaszon elhelyezett hitelesített **mennyiségmérő**.
- b) a hőközponti használati melegvíz készítéshez vásárolt ivóvíz és annak díja épületrészenkénti (lakásonkénti) díjszétosztására szolgáló költségmegosztó melegvíz-**mennyiségmérő**.

- (20) **Közös helyiség:** Lakóépületben a közös használatra szolgáló helyiség (pl. szárítóhelyiség, gyermekkocsi- és kerékpár-tároló helyiség, közös pince, illetve padlástérség), valamint a közös használatra szolgáló terület (pl. lépcsőház, zárt folyosó).

- (21) **Lekötött hőteljesítmény:** naptári évre a közüzemi szerződésben lekötött legnagyobb hőteljesítmény (**kW**).
- (22) **Megújuló energiaforrás:** a nem fosszilis megújuló energiaforrások (szél-, nap-, víz- és geotermikus energia, biomassza, hulladék-lerakóhelyeken és szennyvíztisztító telepeken keletkező gázok, biogázok energiája);
- (23) **Melegvíz hőcserélő:** A hőközpontokban az épületek használati melegvíz célú hőellátását biztosító közműves ivóvíz felmelegítésére szolgáló hőátadó berendezés.
- (24) **Szabálytalan vételezés:** amennyiben a felhasználó, díjfizető a mérés szerinti elszámolás alapjául szolgáló fogyasztásmérőket, valamint költségmegosztókat és ezek elemeit rendellenesen használta, megrongálta, kiszerezte, valamint az ezeken található ólom, műanyag, alumíniumzárakat (együttesen: plombákat) megsértette, vagy önhibájából nem teszi lehetővé a használatában álló helyiségben elhelyezett fogyasztásmérők vagy költségmegosztók leolvasását és egyéb módon sem működik közre a valós fogyasztási adatok meghatározásában –megvalósítja a szabálytalan hővételezést.
- (25) **Szolgáltatói berendezés:** a távhővezeték-hálózat, a szolgáltatói hőközpont, az elszámolás alapjául szolgáló, a Távhőszolgáltató tulajdonában lévő mérőeszköz, a hőközpont primer oldali főelzárói és mennyiség szabályozói;
- (26) **Távhő:** az a hőenergia, amelyet a távhőtermelő létesítményből közeg (melegített víz) alkalmazásával, távhővezeték-hálózaton keresztül, üzletszerű tevékenység keretében a felhasználási helyre eljuttatnak;
- (27) **Távhőszolgáltatás:** az a közüzemi szolgáltatás, amely a felhasználónak a távhőtermelő létesítményből távhővezeték-hálózaton keresztül, az engedélyes által végzett, üzletszerű tevékenység keretében történő hőellátásával fűtési, illetve egyéb hőhasznosítási célú energiaellátásával valósul meg;
- (28) **Távhőszolgáltató:** az a gazdálkodó szervezet, amely meghatározott településen vagy a település meghatározott részén a távhő üzletszerű szolgáltatására engedélyt kapott;
- (29) **Távhőtermelő:** az a gazdálkodó szervezet, amely távhő termelésére engedélyt kapott;
- (30) **Távhőtermelő létesítmény:** az erőmű távhő-szolgáltatási célra hő termelő létesítménye, távhőt előállító fűtőmű, kazántelep, kazán, hulladékégető mű, geotermikus energiát távhőszolgáltatás céljára kitermelő vagy más megújuló energiát (pl. biokazán, hőszivattyú, napkollektor) és hulladékhőt hasznosító távhőtermelő berendezés;
- (31) **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. A távhővezeték-hálózat részei: a gerincvezeték, az elosztóvezeték, a bekötővezeték, valamint a szolgáltatói hőközpontból kiinduló és az átalakított hővel ellátott épület vagy



építmény hőfogadó állomása főelzáró szerelvényéig, ennek hiányában a felhasználási helyet magában foglaló ingatlan telekhatáráig terjedő vezeték;

**(32) Termelői hőközpont:** a távhő termelőjénél távhőellátás céljából a hőhordozó közeg kiadására, továbbítására, elosztására, átalakítására, mennyiségének szabályozására, esetenként mérésére szolgáló technológiai berendezés;

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

b) **felhasználói hőközpont:** egy épület vagy építmény hőellátása céljából a hőhordozó közeg fogadására, átalakítására, mennyiségének szabályozására, mérésére szolgáló technológiai berendezés;

**(33) Üzletszabályzat:** A működési engedélyt kiadó közigazgatási szerv által jóváhagyott és az illetékes fogyasztóvédelmi felügyelőség által véleményezett szabályzat. A szabályzat a helyi szolgáltatási sajátosságok figyelembevételével szabályozza a Távhőszolgáltató működését és meghatározza a Távhőszolgáltató kötelezettségeit és jogait. Szabályozza a Távhőszolgáltató és a felhasználó szerződéses viszonyát, a mérés és elszámolás rendjét, valamint a Távhőszolgáltatónak a felhasználóval, a fogyasztóvédelmi felügyelőségekkel és a felhasználók társadalmi érdek-képviselői szervezeteivel (a továbbiakban: *felhasználói érdekképviselő*) való együttműködését.

**(34) Vízfelmelegítési hődíj:** az ivóvíz felmelegítéséhez szükséges fajlagos hőmennyiség és a díjrendelet 1. sz. melléklete szerinti hődíj szorzata.

## II. KAPCSOLAT A FELHASZNÁLÓKKAL, DÍJFIZETŐKKEL, ÜGYFELEKKEL

### 1. FELHASZNÁLÁSI HELYEK LÉTESÍTÉSÉNEK, BŐVÍTÉSÉNEK, ÁTALAKÍTÁSÁNAK FOLYAMATA

#### 1.1. Előzetes tájékoztatás

Az új felhasználási hely létrehozásában vagy többletteljesítmény lekötésében érdekelt építető vagy megbízottja (beruházó, tervező, kivitelező, a továbbiakban együtt: érdekelt) kérésére a távhőszolgáltatás, illetőleg a többletteljesítmény iránti igény kielégítésének műszaki-gazdasági feltételeiről még a konkrét igénybejelentés előtt a Távhőszolgáltató előzetes tájékoztatást ad.

A Távhőszolgáltató együttműködik az érdekelttel a legkedvezőbb vételezési mód meghatározásában, majd a bejelentéstől számított 30 napon belül az előzetes tájékoztatást írásban a rendelkezésére bocsátja.

A távhőszolgáltatói előzetes tájékoztatásnak tartalmaznia kell az érdekelt kérelmében előadott és ahhoz mellékelte iratokban, tervekben foglalt adatok és igények figyelembevételével a szükséges műszaki-gazdasági követelményeket. (távhőszolgáltatás paramétereit, kiépítendő vezetékszakaszb. hosszát, érvényes alapdíjat és hődíjat, évközb. szolgáltatási szünetek időpontjait, stb.)

Tartalmaznia kell még továbbá a vonatkozó önkormányzati rendeletben meghatározottak szerint fizetendő csatlakozási díj összegét, az egyes engedélyek, hozzájárulások szükségességét és az eljárás módját, valamint a tervező kérésére a felhasználói hőközpont kiviteli tervének elkészítéséhez szükséges adatokat.

## **1.2. Igénybejelentés és tájékoztatás**

### **1.2.1. Igénybejelentés**

A távhőhálózatra csatlakozni szándékozó új, vagy a korábbinál nagyobb hőteljesítményt igénylő meglévő felhasználási hely tulajdonosának konkrét igényét az alábbi tartalommal kell a Távhőszolgáltatónak írásban bejelenteni:

- az igénylő neve, címe;
- a felhasználási hely adatai (cím, megnevezés);
- fűtési csúcshőigény (kW);
- használati melegvíz készítés csúcshőigény (kW);
- egyéb célú csúcshőigény (kW);
- összes csúcshőigény (kW);
- fűtött légtér fogat (légm<sup>3</sup>);
- az üzembe helyezés igényelt időpontja;
- egyéb adatok.

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

### **1.2.2. Tájékoztatás**

A konkrét igénybejelentés kézhezvételével a Távhőszolgáltatót tájékoztatási kötelezettség terheli.

A felhasználói igénybejelentés alapján hőteljesítmény-lekötési szerződés köthető, mely a felek jogi kötelezettségvállalását fejezi ki arról, hogy a létesítmények elkészülte után a felhasználási helyre vonatkozóan a távhőszolgáltatási közüzemi szerződést egymás között létrehozzák.

A Távhőszolgáltató a konkrét igénybejelentésre vonatkozó tájékoztatását

- előzetes tájékoztatás megléte esetén 15 napon belül,
- annak hiányában 30 napon belül

írásban küldi meg az igénybejelentő részére.

#### A távhőszolgáltatói tájékoztató tartalma:

- a felhasználói konkrét igénybejelentés előzőekben felsorolt adatai,
- a távhővezeték-hálózat legvalószínűbb leágazási pontjának megadása,
- a leágazási pontban a szükséges hőenergia rendelkezésre állására vonatkozó nyilatkozat,

- a távhőszolgáltatási rendszernek a leágazási pontra vonatkozó paraméterei,
- az évközbeni szolgáltatási szünetek időpontjai,
- a felhasználási helyig kiépítendő primer vezeték hossza,
- a csatlakozási pont megjelölése,
- a hőközpontra vonatkozó kikötések, tervezési adatok,
- az egyes engedélyek, hozzájárulások szükségessége és eljárási módjaik,
- észrevételezési tervdokumentációra vonatkozó követelmények,
- a primer vezeték beruházójának és tulajdonosának meghatározása,
- hőmennyiségmérés kiépítésének feltételei,
- a csatlakozás, illetve a szolgáltatás műszakilag indokolt és jogszabályban előírt pénzügyi feltételei, így
  - a csatlakozási díj összege,
  - a szükséges létesítmények finanszírozási feltételei,
  - a szolgáltatás díjára vonatkozó jogszabály megjelölése.
- esetlegesen megegyezésen alapuló egyedi feltételek,
- felhasználási hely(ek) [épület(ek), épületrész(ek)] kialakításának feltételei
  - új felhasználási helyek létesítése esetén,
  - meglévő felhasználási hely(ek) átalakítása, bővítése esetén,
- felhasználói berendezések átalakításának feltételei,
- műszaki átadás-átvételen, valamint üzembe helyezési eljárásról való részvétel,
- költségviselők és tulajdonosok meghatározása, feladataik kijelölése,
- közös tulajdont érintő esetekben szükséges teendők meghatározása,
- a távhőszolgáltatói tájékoztatás érvényességi ideje,
- közüzemi szerződés kötésére vonatkozó tájékoztatás,
- a tájékoztatással kapcsolatban felvilágosítást adó személy neve, telefonszáma.

A tájékoztatásnak a csatlakozásra vonatkozó műszaki-gazdasági feltételei az esetlegesen korábbiakban megküldött előzetes tájékoztatásban foglalt feltételekkel, annak érvényességi idején belül meg kell egyezzenek.

### **1.3. A csatlakozás feltételei**

#### **1.3.1. Műszaki feltételek**

Új felhasználói berendezést úgy kell tervezni, létesíteni és üzemeltetni, hogy az a távhőrendszer biztonságát, más felhasználó vételezését ne veszélyeztesse, tervezett paraméterei illeszkedjenek a meglévő távhőellátási rendszer nyújtotta lehetőségekhez.

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

A műszaki terveket a távhőszolgáltatói tájékoztatás alapján kell elkészíteni. Az elkészült kiviteli terveket 3 példányban véleményezésre be kell nyújtani. A kivitelezést csak a Távhőszolgáltató által véleményezett tervek birtokában lehet elkezdni.

A primer vezeték és a felhasználói rendszer tervezéséhez szükséges műszaki adatokat a Távhőszolgáltató a tervező részére megadja. A primer távvezeték méretét tervező határozza meg.

Csak előszigetelt vezetékek tervezhetőek. Indokolt esetben az ettől való eltérést a Távhőszolgáltatóval egyeztetni kell.

Új felhasználási hely a távhőrendszerre kizárólag felhasználói hőközponttal csatlakozhat.

A felhasználói berendezések (pl.: felhasználói hőközpont, felhasználói vezetékhalózat, hőleadó készülékek stb.) létesítése a felhasználó feladata.

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

A lakóépületek és a vegyes célra használt épület(ek) felhasználói berendezéseinek kiviteli terveit a Távhőszolgáltató köteles díjmentesen felülvizsgálni.

Az elkészült felhasználói berendezés átadás-átvételi eljárására, valamint üzembe helyezési eljárására a Távhőszolgáltatót meg kell hívni, abban a Távhőszolgáltató díjmentesen közreműködni köteles.

Az elkészült felhasználói berendezést a szolgáltatói berendezéssel – az előzetesen meghatározott feltételek mellett – csak a Távhőszolgáltató kapcsolhatja össze. Ezzel egyidejűleg a Távhőszolgáltató köteles felszerelni a távhőfogyasztás mérésére és elszámolására alkalmas, a mérőeszköz hitelességét tanúsító jellel ellátott mérőt.

A csatlakozás általános műszaki feltétele: a jóváhagyott tervek szerint elkészült felhasználói és szolgáltatói hőellátási rendszer.

A munka befejeztével a kivitelező által nyomáspróbát, tömörségi vizsgálatot kell végezni és be kell mutatni a beépített berendezések műbizonylatát is.

A felhasználói berendezések szerelését végző szervezet, illetőleg személy a bekapcsolás előtt köteles írásban nyilatkozni, hogy a felhasználói berendezéseket a jóváhagyott tervek alapján, a műszaki előírásokban, kötelezően alkalmazandó szabványokban foglaltaknak megfelelően készítette el.

A Távhőszolgáltató a szolgáltatói berendezések üzembiztonsága, a vagyonbiztonság, valamint az élet- és egészségvédelem érdekében a felhasználói berendezéseket felülvizsgálhatja, és ha azt állapítja meg, hogy az nem felel meg a műszaki előírásoknak, szabványoknak, a bekapcsolást feltételhez kötheti, illetőleg megtagadhatja.

Ha a felhasználói berendezés létesítéséhez valamely engedély vagy idegen ingatlan igénybevétele szükséges, az engedélyeket (ide értve az esetleg szükséges vezetékjogi engedélyt is) az igénybejelentő köteles megszerezni.

A közüzemi szerződés hatálybalépéséig a Távhőszolgáltató és az igénybejelentő köteles elvégezni mindazokat a munkákat, amelyek a távhő szolgáltatásához, illetőleg vételezéséhez szükségesek.

Az ingatlan tulajdonosának távhőellátását szolgáló bekötővezeték az adott ingatlanon – tulajdonosi hozzájárulással – vezetékjogi engedély és kártalanítás nélkül létesíthető. A hozzájárulás nem vonható vissza.

### **1.3.2. Pénzügyi feltételek**

Új vagy növekvő távhő igénnyel jelentkező felhasználási hely tulajdonosától a Távhőszolgáltató a távhőszolgáltatás díjával nem fedezett fejlesztési költségekre legfeljebb az önkormányzat külön rendeletében meghatározott csatlakozási díjat kérhet. A csatlakozási díj megfizetése a távhőrendszerre való rácsatlakozás lehetőségét biztosítja a Távhőszolgáltató

által meghatározott helyen. A csatlakozási díj a gerinc- és elosztóvezeték, valamint a hőmennyiségmérő berendezések létesítési, illetve bővítési költségeinek fedezetére szolgál.

A csatlakozási díj nem tartalmazza a bekötővezetékek, hőközpontok – beleértve a hőmennyiségmérő nélküli hőközponti átadó blokkot is – létesítési és bővítési költségeit.

Fenti berendezések közül a felhasználási hely tulajdonosa a Távhőszolgáltatónak térítésmentesen átadja a bekötővezeték és a hőmennyiségmérő nélküli hőközponti átadó blokkot.

Felhasználó térítésmentesen átadhatja a teljes felhasználói hőközpontot is a Távhőszolgáltató részére.

Az átadás feltételeiben a felek külön állapodnak meg.

### **1.3.3. Egyéb feltételek**

A csatlakozással járó felhasználói költségek csökkentése és az optimális műszaki megoldás érdekében – üzletpolitikai okokból – a Távhőszolgáltató közreműködést vállalhat a csatlakozás elősegítésében (pl. saját költségű beruházásban, saját kivitelezésben, vagy önköltségi áron vállal feladatot, részletfizetési lehetőséget biztosít, stb.).

## **1.4. A felhasználói berendezések átalakítása**

A távhőszolgáltatásba már bekapcsolt

- a Távhőszolgáltató tulajdonában lévő hőközponttól ellátott felhasználó csak a Távhőszolgáltató által véleményezett tervek alapján, annak előzetes hozzájárulásával:
  - létesíthet új felhasználói berendezést.
  - helyezhet át, alakíthat át meglévő felhasználói berendezést,
- saját hőközponttal rendelkező felhasználó csak a Távhőszolgáltató előzetes hozzájárulásával létesíthet olyan új felhasználói berendezést, amely a hőtéljesítmény igényt növeli.

A Távhőszolgáltató előzetes hozzájárulásának feltételei:

- A tervezési paraméterek a meglévő rendszerével megegyezők legyenek.
- A tervek tartalmazzák a meglévő rendszer bővíthetőségének felülvizsgálatát.
- A fűtési rendszer feltöltése, leürítése és légtelenítése biztosított legyen.
- A tervezett hőleadók és csővezetékek a meglévő rendszer hőleadóival azonosak, vagy azonos anyagúak legyenek.
- A hőleadók kiszakaszolhatósága (előremenő és visszatérő vezetékben is) és szabályozhatósága – ha szükséges, a beszabályozási értékek megadásával – biztosított legyen.
- A vízmennyiségek elosztását strangszabályozók beépítésével és beszabályozásával biztosítani kell.
- Meglévő fűtési rendszer termosztatikus radiátorszelepekkel történő átalakításakor vizsgálni kell a hőközpontra való kihatást és a beavatkozás szükségességét, módját.
- Az egyedi mérés, vagy a költségmegosztás kialakítása csak a Távhőszolgáltatóval történő külön egyeztetés alapján történhet.

- A tulajdonostársak hozzájárulása a munkálatok engedélyezéséhez. (Felhasználói közösség képviselője)

Az átalakított felhasználói berendezést csak a Távhőszolgáltató kapcsolhatja össze a meglévő szolgáltatói berendezéssel, a szükséges ürités, feltöltés, légtelenítés elvégzésével, a költségek felszámítása mellett.

## 1.5. Idegen ingatlan használata

Ha a felhasználói berendezés létesítéséhez valamely engedély vagy idegen ingatlan igénybevétele szükséges, az engedélyeket (ide értve az esetleg szükséges vezetékjogi engedélyt is) az igénybejelentő köteles megszerezni.

Idegen ingatlan használata a megfelelő műszaki-gazdasági indokok alapján megszerzett:

- előmunkálati jog,
- vezetékjog,
- használati jog,
- kisajátítás birtokában történhet.

A jogok gyakorlása során okozott kárt az engedélyes az ingatlan tulajdonosának köteles megtéríteni. A jogok megszűnése esetén az engedélyes köteles az ingatlan eredeti állapotát helyreállítani.

## 2. A TÁVHŐSZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGE

### 2.1. A távhőszolgáltatás minőségi jellemzői

- Hőátalakítás nélküli távhőenergia szolgáltatás esetén a Távhőszolgáltató felhasználóval kötött közüzemi szerződésben leköötött hőtéljesítménnyel (térfogatárammal) áll a csatlakozási ponton a felhasználó rendelkezésére.
- Fűtési célú távhőszolgáltatás esetén a fűtési időszakban úgy kell fűteni, hogy a fűtött helyiségek belső hőmérséklete naponta **8-20** óra között átlagosan legalább az épületek és az épülethatároló szerkezetek hőtechnikai méretezéséről szóló, a mindenkor érvényes MSZ- szabványokban, (vagy az ezekkel egyenértékű EN-ISO) a téli hőtechnikai méretezéshez a különböző funkciójú helyiségekre megadott hőfokok legyenek. (feltéve ha ezt a felhasználói berendezések állapota lehetővé teszi) A Távhőszolgáltató és felhasználó ettől eltérően is megállapodhat.
- A használati melegvíz szolgáltatás esetén a melegvíz hőmérséklete a teljesítési helyen folyamatos vételezés mellett **40 C°**-nál kevesebb nem lehet feltéve, ha azt a felhasználói berendezések állapota lehetővé teszi.

### 2.2. Minőségbiztosítás

A PÉTKOMM Kft. *jelenleg nem rendelkezik tanúsított minőségirányítási rendszerrel.* Kinyilvánítja ugyanakkor, hogy törekszik az **ISO 9001:2001** szabvány szerinti minőségirányítás szerinti szolgáltatás folytatására. A kialakított dokumentációs és ügyviteli rendszer szerkezete megfelel a vonatkozó szabvány előírásainak. A folyamatos, biztonságos

és egyenletesen jó minőségű távhőszolgáltatáshoz a rendszer minden elemének összehangolt, magas színvonalú működtetése szükséges. A műszaki és gazdasági intézkedéseket dokumentáljuk. Fő szempontunk a szolgáltatás jó minősége, a vevői megelégedettség, a takarékos műszaki-gazdasági tevékenység.

Az összehangolt munkát a különböző tevékenységi körökre vonatkozó belső szabályzatok, oktatások segítik.

Távhőszolgáltató 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.
- Ügyeletet működtet, fűtési időszakban, meghatározott ügyeleti beosztással
- Szolgáltatói berendezéseit folyamatosan karbantartja, fejleszti.
- Belső ügymenetét a jogszabályi és felhasználói igények változásához igazítja, belső szabályzatait rendszeresen felülvizsgálja, szükség szerint módosítja.
- Ügyfélszolgálatot működtet, a felhasználókat, díjfizetőket a távhőszolgáltatással kapcsolatos kérdésekben tájékoztatja. Kiemelt fontosságúnak tekinti a felhasználói berendezések korszerűsítésével kapcsolatos tájékoztatást, mivel csak akkor nyújtható a felhasználók, díjfizetők részére magas szintű szolgáltatás, ha – a szolgáltatói berendezéseken kívül – a felhasználói berendezések is jó minőségűek, a felhasználói igényekhez alkalmazkodóak.
- Alkalmazottainak rendszeres oktatásával segíti a szemléletváltást, a minőség iránti elkötelezettséget.

### **3. A TÁVHŐSZOLGÁLTATÓ ÉS A FELHASZNÁLÓ JOGAI ÉS KÖTELEZETTSÉGEI A SZOLGÁLTATÁS SORÁN**

#### **3.1. A Távhőszolgáltató jogai és kötelezettségei**

##### **3.1.1. A Távhőszolgáltató jogai**

###### **A Távhőszolgáltató jogosult:**

- a) előmunkálati-, vezeték-, kisajátítási- és használati jog alapján idegen ingatlan használatára;
- b) a távhőszolgáltatás szüneteltetésére:
  - szolgáltatói berendezés üzemzavara;
  - más módon el nem végezhető munkák elvégzése miatt a legkisebb felhasználói körben és időtartamban;
  - élet-, egészség- vagy vagyonbiztonság veszélyeztetése miatt.
- c) országos tüzelőanyag-hiány miatt, vagy környezetvédelmi érdekből a szolgáltatás korlátozására;

- d) a nem tulajdonát képező eszközök tulajdonosával (tulajdonosaival, vagy megbízottjával) kötött szerződés alapján a tulajdonos helyett, ezen eszközök üzemeltetésére, karbantartására, felújítására;
- e) a távhőszolgáltatás díját a felhasználóval kötött közüzemi szerződés, ennek hiányában a vonatkozó önkormányzati rendelet és az üzletszabályzat előírásai szerint kiszámlázni;
- f) különdíj felszámítására, ha az erre vonatkozó megállapodás alapján a költségmegosztó mérők leolvasását, a díjszétosztási arányok megállapítását a felhasználótól átvállalja;
- g) a felhasználó, díjfizető vételezését, a felhasználói berendezés állapotát a felhasználási helyen ellenőrizni,
- h) az ellenőrzés, a szabálytalan vételezésre utaló körülmények vizsgálata, továbbá a távhőszolgáltatásról szóló **2005. évi XVIII. törvény 51. §(3) bekezdés a) és b)** pontjai szerinti távhőszolgáltatás felfüggesztésének érdekében a felhasználási helyre bejutni;
- i) a felhasználási helyen elhelyezett szolgáltatói berendezéseket (pl.: hőmennyiségmérő) leolvasni, ellenőrizni, karbantartani;
- j) a felhasználó, díjfizető tulajdonát képező mérőeszköz felülvizsgálatát kérni;
- k) a távhőszolgáltatás felfüggesztésére, ha a felhasználó vagy díjfizető a **Tszt. 49. § (2) bekezdés b), c), d)** pontjaiban
  - meghatározott szerződésszegést követi el;
  - A távhőszolgáltatás díját határidőn túl nem, vagy késedelmesen fizeti meg;
- l) a közüzemi szerződés felmondására, ha
  - a. a díjfizetés kötelezettje a Távhőszolgáltató írásbeli felszólítása ellenére a távhőszolgáltatás díját az esedékesség lejártát követő **60** napon belül nem fizeti meg;
  - b. a felhasználó vagy a díjfizető a **Tszt 49. § (2) bekezdésének b), g)** pontjaiban meghatározott szerződésszegést követi el;

### 3.1.2. A Távhőszolgáltató kötelezettségei

A Távhőszolgáltató köteles:

- a) a működési engedélyben meghatározott szolgáltatási területen a folyamatos, biztonságos és a szerződésben meghatározott mértékű távhőszolgáltatásra;
- b) a lakossági felhasználóval általános-, míg az egyéb felhasználóval egyedi közüzemi szerződést kötni;
- c) a csatlakozási ponton a közüzemi szerződésben rögzített hőtéljesítménnyel (térfogatárammal) rendelkezésre állni;
- d) a szolgáltatói berendezések állandó üzemképes állapotáról gondoskodni, azokat rendszeresen ellenőrizni, üzemeltetni, karbantartani és fejleszteni;
- e) a lakossági felhasználói berendezés létesítéséhez díjmentes segítséget nyújtani (adatszolgáltatás, tervfelülvizsgálat, üzembe helyezési eljáráson való részvétel);
- f) távhő díját a felhasználóval kötött közüzemi szerződésben foglalt módon elszámolni és kiszámlázni;
- g) a Távhőszolgáltató tulajdonában levő elszámolási mérők OMH előírás szerinti hitelesítéséről, meghibásodás esetén cseréjéről és javíttatásáról gondoskodni;
- h) a mérőcseréről a felhasználót értesíteni;
- i) a távhőszolgáltatást a közüzemi szerződésekben meghatározott időpontban megkezdeni, és leállítani;
- j) a keletkezett üzemzavart a lehető legrövidebb időn belül megszüntetni;



- k) a tervezett karbantartás előtt legalább **8** nappal hirdetményben és a helyi média útján a felhasználókat értesíteni a szolgáltatás szüneteltetéséről;
- l) a távhőszolgáltatásról készült számlát havonta a felhasználó/díjfizető részére megküldeni;
- m) a díjfizetők részére tájékoztatást adni a közüzemi szerződésről, a díjszétosztás módjáról és az adott díjfizetőre vonatkozó díjszétosztási arányról;
- n) a felhasználó/díjfizető figyelmét felhívni a számla ellenértékének késedelmes teljesítése esetén alkalmazandó jogkövetkezményekre;
- o) a felhasználó/díjfizető panaszát lehetőség szerint azonnal, de legkésőbb **15** napon belül megvizsgálni és ennek eredményéről a felhasználót/díjfizetőt tájékoztatni;
- p) a szolgáltatás során tudomására jutott felhasználói/díjfizetői adatokat, információkat a személyi adatok védelméről szóló jogszabályok szerint nyilvántartani és kezelni;
- q) olyan nyilvántartási és elszámolási rendszert kialakítani, amely lehetővé teszi az árak és díjak átláthatóságát;
- r) a felhasználói (többlet)teljesítmény igény bejelentésére **30** napon belül válaszolni;
- s) a szükséges adatok és információk rendelkezésre bocsátásával együttműködni az engedélyező hatósággal, valamint a felhasználókat, illetve díjfizetőket érintő kérdésekben a fogyasztóvédelmi felügyelőségekkel, továbbá a felhasználói érdekképviseletekkel;
- t) országos tüzelőanyag-hiány vagy környezetvédelmi érdekből elrendelt szolgáltatás korlátozás bevezetéséről és annak okairól az önkormányzatot haladéktalanul tájékoztatni;
- u) az idegen ingatlan használata során okozott kár megtérítésére, és a szerzett jogok megszűnése esetén az ingatlan eredeti állapotba való visszaállítására;
- v) a távhőszolgáltatás felfüggesztési okának megszüntetésére vonatkozó írásbeli értesítés kézhezvételét követő munkanapon a távhőszolgáltatást megkezdni, ha a felfüggesztés oka megszűnt,
- w) az alapidj és a hődíj arányos részét visszatéríteni, ha felróható magatartása folytán a távhőszolgáltatás megszűnik, vagy azt a **Tszt. 40-41. §**-aiban foglaltakon túlmenően szünetelteti vagy korlátozza,
- x) kötbért fizetni, az üzletszabályzat **4.6.1.** pontjában meghatározott esetekben,
- y) az **ÜZLETSZABÁLYZAT**-át a felhasználók/díjfizetők részére hozzáférhetővé tenni.

## **3.2. A felhasználó, díjfizető jogai és kötelezettségei**

### **3.2.1. A felhasználó, díjfizető jogai**

A felhasználó, díjfizető jogosult:

- a) meghatározott feltételek megléte esetén a távhőhálózatra történő rácsatlakozást és szolgáltatást igényelni, illetőleg igénybe venni;
- b) a távhőszolgáltatásba történő bekapcsolást, vagy többletteljesítmény igény benyújtását megelőzően tájékoztatást kérni;
- c) biztonságos és a közüzemi szerződésben meghatározott mértékű szolgáltatásra;
- d) a Távhőszolgáltató tulajdonában lévő hőközpontból ellátott épületek, épületrészek esetében az épületrészek (lakások) tulajdonosai által meghatározott módon a távhőszolgáltatási díj épületrészenkénti díjmegosztásának és kiegyenlítésének módját kezdeményezni és igénybe venni;

- e) a Távhőszolgáltató tulajdonában lévő elszámolási mérő mérésügyi felülvizsgálatát kérni a Távhőszolgáltatótól;
- f) díjvisszatérítésre, ha a Távhőszolgáltató felróható magatartása folytán a távhőszolgáltatás megszűnik, vagy azt a **Tszt. 40-41. §-a**iban foglaltakon túlmenően szünetelteti vagy korlátozza;
- g) kötbérre, ha a Távhőszolgáltató az üzletszabályzat **4.6.1.** pontjában meghatározott szerződésszegést követi el;
- h) a Távhőszolgáltató előzetes hozzájárulásával új felhasználói berendezés létesítésére, illetve a meglévő áthelyezésére, megszüntetésére;
- i) tájékoztatást kapni a korlátozási sorrendről;
- j) megismerni a Távhőszolgáltató **ÜZLETSZABÁLYZAT-át**;
- k) saját költségén ellenőrző mérőt felszereltetni, az idevonatkozó rendelkezések betartásával;
- l) észrevételét, panaszát a Távhőszolgáltatónál írásban, szóban megtenni;
- m) az általa észlelt hibát bejelenteni;
- n) panaszával érdekképviseleti és érdekvédelmi szervezethez fordulni.
- o) minden távfűtéssel kapcsolatos közérdekű adat megismerése
- p) a mérőműszerek leolvasásánál, cseréjénél a fűtési képviselő jelenlétével a mérési adatokat rögzítő jegyzőkönyv felvételére.

### 3.2.2. A felhasználó, díjfizető kötelezettségei

A felhasználó, díjfizető köteles:

- a) a távhőszolgáltatás ellenértékét a számla fizetési határidő rovatában feltüntetett határnapig megfizetni;
- b) késedelmes fizetés esetén késedelmi kamatot is megfizetni;
- c) pótdíjat fizetni az 5.4.2. pontban meghatározott esetekben és mértékben;
- d) megtéríteni a szolgáltatás felfüggesztésének és visszaállításának költségeit (pl. a melegvíz-szolgáltatás kizárásának, visszaállításának költségeit);
- e) a végrehajtási eljárás költségeit megfizetni;
- f) az elszámolási mérők leolvasásának és szükség szerinti ellenőrzésének, karbantartásának a lehetőségét biztosítani;
- g) a tulajdonában levő költségmegosztó mérők meghibásodása esetén annak cseréjéről és javíttatásáról gondoskodni;
- h) a felhasználói berendezéseket olyan üzemképes állapotban tartani és üzemeltetni, hogy Távhőszolgáltató a közüzemi szerződésben foglalt kötelezettségének eleget tudjon tenni;
- i) a Távhőszolgáltató részére a vételezés és a felhasználói berendezések ellenőrzésére irányuló tevékenységét elősegíteni és tűrni;
- j) díjfizetés elmaradása esetén a szolgáltatás megszüntetését, kikapcsolását eltűrni;
- k) a Távhőszolgáltató által országos tüzelőanyag-hiány vagy környezetvédelmi érdekből elrendelt szolgáltatáskorlátozást végrehajtani, a Távhőszolgáltató ez irányú ellenőrzését eltűrni;
- l) alapdíjat akkor is megfizetni, ha távhőt (hőenergiát vagy használati melegvizet) nem vételez;
- m) a felhasználó, díjfizető vagy a felhasználó megbízottjának változását a Távhőszolgáltató által rendszeresített módon bejelenteni.

### 3.3. A szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása

A Távhőszolgáltató a **Tszt 40. §-a** szerint indokolt esetben jogosult a szükséges legkisebb időtartamban és felhasználói körben a szolgáltatást szüneteltetni.

A Távhőszolgáltató és a felhasználó a tulajdonában, üzemeltetésében lévő berendezés rendszeres karbantartását, tervezett javítását, felújítását a fűtési időszakon kívül – *május 16. és szeptember 14. között* - jogosult elvégezni. A Távhőszolgáltató jogosult e célból a szolgáltatást a lehetséges legkisebb felhasználói körben és a legrövidebb időtartamban szüneteltetni. Eltérő megállapodás hiányában a szünetelés **8** napnál hosszabb nem lehet. A felek a munkálatokról legalább a munkálatok megkezdése előtt **3** nappal kötelesek egymást írásban értesíteni.

Az előzőekben foglaltak hatálya alá nem tartozó munkálatokat - meghibásodás kijavítása, veszélyhelyzet megszüntetése, üzemzavar elhárítása - a felek, egymás egyidejű írásbeli értesítése mellett, a lehető legrövidebb idő alatt végzik el.

A távhőszolgáltatás korlátozási sorrendet Pétfürdő nagyközség Képviselő-testülete a **10/2006.(V.15.) sz.** önkormányzati rendelet 11. §-a szerint nem állapított meg.

A távhőtermelőnél országos tüzelőanyag hiány miatt fellépő termelés kiesés esetén a korlátozás központi intézkedéseknek megfelelően szükséges mértékéről a Távhőszolgáltató köteles haladéktalanul tájékoztatni Pétfürdő nagyközség jegyzőjét és az érintett felhasználókat.

### 3.4. A szolgáltatás felfüggesztése

A Távhőszolgáltató a távhőszolgáltatást felfüggesztheti, ha a felhasználó, illetőleg díjfizető:

- a távhő folyamatos és biztonságos szolgáltatását, illetve más felhasználó vagy díjfizető szerződés szerű távhővételezését zavarja vagy veszélyezteti;
- a beépített mérőeszközt vagy a mérőeszköz hitelességét tanúsító jelet (fémzár, hitelesítési bélyegzés, matrica) megrongálja, eltávolítja vagy – amennyiben a mérőeszköz olyan helyiségben van elhelyezve, amelybe a felhasználó, díjfizető állandó bejutása, illetve felügyelete biztosított – ezek sérülését, illetve hiányát a Távhőszolgáltatónak nem jelenti be;
- a mérőeszköz befolyásolásával vagy megkerülésével – ideértve a mérőeszköz vagy annak hitelességét tanúsító jel megrongálását és eltávolítását is – távhőt vételez;
- a távhőszolgáltatás díját határidőn túl nem vagy késedelmesen fizeti meg.

A Távhőszolgáltató a felfüggesztés okának megszüntetésére vonatkozó írásbeli értesítés kézhezvételét követő munkanapon a távhőszolgáltatást köteles megkezdeni, ha a felfüggesztés oka megszűnt.

A távhőszolgáltatás felfüggesztésével, valamint a felfüggesztés megszüntetésével felmerült költségeket a Távhőszolgáltató jogosult a szerződés szerű elkövetőjére áthárítani.

A távhőszolgáltatás felfüggesztését a Távhőszolgáltató csak oly módon alkalmazhatja, hogy azok ne érintsék a teljesítő díjfizetőt vagy felhasználót.

### **3. KÖZÜZEMI SZERZŐDÉSEK**

A távhőszolgáltatásról szóló törvény a Távhőszolgáltatót a lakossági felhasználóval általános közüzemi szerződés megkötésére kötelezi. Az általános közüzemi szerződés alapján a Távhőszolgáltató a lakossági felhasználó részére folyamatos, biztonságos és meghatározott mértékű távhőszolgáltatásra, a lakossági felhasználó, illetve épületrészenkénti díjfizetés esetén a díjfizető a távhőszolgáltatás díjainak rendszeres megfizetésére köteles.

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

A Távhőszolgáltató és a felhasználó között a közüzemi szerződés – a jogszabályokban és az üzletszabályzatban meghatározott feltételekkel – a szolgáltatás igénybevételével is létrejön.

#### **4.1. Szerződéstervezet készítése, szerződéskötés**

##### **4.1.1. A távhőt vételezni kívánó új vagy többletteljesítményt igénylő meglévő felhasználó esetén**

A távhőt vételezni kívánó új vagy többletteljesítményt igénylő meglévő felhasználó az igénybejelentésére adott távhőszolgáltatói tájékoztatóban foglaltak teljesítése után kezdeményezheti a közüzemi szerződésre vonatkozó ajánlat (szerződéstervezet) elkészítését.

A Távhőszolgáltató a kezdeményezés kézhezvételétől számított **30** napon belül köteles a szerződéstervezetet a másik fél számára átadni vagy megküldeni.

Ha a felhasználó a szerződéstervezet elkészítéséhez szükséges adatokat, iratokat a feltételek teljesítésére vonatkozó igazolást nem bocsátotta a Távhőszolgáltató rendelkezésére, hiánypótlási igényéről a Távhőszolgáltató **15** napon belül köteles a másik felet tájékoztatni. Ebben az esetben az ajánlattételre előírt határidő a hiánypótlás teljesítésével kezdődik.

A közüzemi szerződés a felhasználó által aláírt szerződésnek a Távhőszolgáltató részére történő – a szerződéstervezet átadásától számított **30** napon belüli – visszajuttatásával, a szerződésben megjelölt időpontban jön létre.

Ha a felhasználó a közüzemi szerződést véleményeltéréssel írta alá, a szerződés nem jön létre, a véleményeltérést új ajánlatnak kell tekinteni. Ebben az esetben a Távhőszolgáltató az eltérő álláspontok egyeztetését **15** napon belül kezdeményezni köteles. A szerződés a véleményeltérésben foglaltakra vonatkozó eredményes egyeztetés, az egyező álláspontok kialakításával, annak időpontjában jön létre.

Ha a felhasználó a szerződéstervezetet a kézhezvételtől számított **30** napon belül nem küldi vissza a Távhőszolgáltatónak, vagy arról érdemben nem nyilatkozik, a Távhőszolgáltató ajánlati kötelezettsége megszűnik.

#### **4.1.2. Meglévő felhasználók esetén**

A felhasználó személyében bekövetkezett változást a régi és az új felhasználó írásban köteles a Távhőszolgáltatónak a felhasználó személyében bekövetkezett változástól számított 15 napon belül bejelenteni.

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

A Távhőszolgáltató bejelentést követő **15** napon belül köteles az új felhasználó részére a közüzemi szerződés megkötésére írásban ajánlatot tenni.

Ha a szerződéstervezet elkészítéséhez szükséges felhasználói adatok, okiratok nem állnak a Távhőszolgáltató rendelkezésére, úgy először ezeket az adatokat kell bekérnie a fenti határidőn belül. Ebben az esetben a szerződéstervezet megküldésére vonatkozó határidő a kért adatok kézhezvételétől kezdődik.

A közüzemi szerződés a felhasználó által aláírt szerződésnek a Távhőszolgáltató részére történő – a szerződéstervezet átadásától számított **30** napon belüli – visszajuttatásával, a szerződésben megjelölt időpontban jön létre.

Ha a felhasználó a közüzemi szerződést véleményeltéréssel írta alá, a szerződés nem jön létre, a véleményeltérést új ajánlatnak kell tekinteni. Ebben az esetben a Távhőszolgáltató az eltérő álláspontok egyeztetését **15** napon belül kezdeményezni köteles. A szerződés a véleményeltérésben foglaltakra vonatkozó eredményes egyeztetés, az egyező álláspontok kialakításával, annak időpontjában jön létre.

A Távhőszolgáltató mindaddig a régi felhasználónak köteles a távhőszolgáltatás ellenértékét kiszámlázni, míg az új felhasználóval a szerződés életbe nem lép.

A meglévő felhasználókkal kötött korábbi hőszolgáltatási szerződések továbbra is érvényben vannak azzal, hogy a jogszabály változásokat alkalmazni kell. A jogszabályi változások miatti új közüzemi szerződés megkötését a Távhőszolgáltató a közüzemi szerződés lejártakor kezdeményezi. Az új közüzemi szerződés a felhasználó által aláírt szerződésnek a Távhőszolgáltató részére történő – a szerződéstervezet átadásától számított **30** napon belüli – visszajuttatásával, a szerződésben megjelölt időpontban jön létre. Ha a felhasználó a közüzemi szerződést véleményeltéréssel írta alá, a véleményeltérést új ajánlatnak kell tekinteni. Ebben az esetben a Távhőszolgáltató az eltérő álláspontok egyeztetését **15** napon belül kezdeményezni köteles. A szerződés a véleményeltérésben foglaltakra vonatkozó eredményes egyeztetés, az egyező álláspontok kialakításával, annak időpontjában jön létre.

Az új szerződés hatályba lépésével egyidejűleg a régi szerződés érvényét veszti.

Ha a felhasználó a szerződéstervezetet a kézhezvételtől számított **30** napon belül nem küldi vissza a Távhőszolgáltatónak, vagy arról érdemben nem nyilatkozik, a közüzemi szerződés a Távhőszolgáltató és a felhasználó között – a jogszabályokban és az üzletszabályzatban meghatározott feltételekkel – a szolgáltatás igénybevételével jön létre, és egyidejűleg a régi szerződés érvényét veszti.

## **4.2. A közüzemi szerződések típusai**

### **4.2.1. Általános közüzemi szerződés**

Általános közüzemi szerződést a Távhőszolgáltató *a lakossági felhasználóval* köt.

#### **4.2.1.1. Felhasználói hőközpontról ellátott lakossági felhasználók közüzemi szerződése**

Ezt a szerződést azokkal a távhőrendszerről ellátott lakossági felhasználókkal köti a Távhőszolgáltató, melyek hőellátása felhasználói hőközpontról történik. (tervezett hőszolgáltatási technológia)

#### **4.2.1.2. Szolgáltatói hőközpontról ellátott lakossági felhasználók közüzemi szerződése**

A szerződést azokkal a távhőrendszerről ellátott lakossági felhasználókkal köti a Távhőszolgáltató, melyek hőellátása szolgáltatói hőközpontról történik. (jelenlegi hőszolgáltatási technológia)

#### **4.2.2. Egyedi közüzemi szerződés**

Egyedi közüzemi szerződéseket az egyéb (közület, intézmény, vállalkozás, stb.) felhasználókkal köti a Távhőszolgáltató.

##### **4.2.2.1. Felhasználói hőközpontról ellátott egyéb felhasználók közüzemi szerződése**

Ezt a szerződést azokkal a távhőrendszerről ellátott egyéb (közület, intézmény, vállalkozás, stb) felhasználókkal köti a Távhőszolgáltató, melyek hőellátása felhasználói hőközpontról történik.

##### **4.2.2.2. Szolgáltatói hőközpontról ellátott egyéb felhasználók közüzemi szerződése**

A szerződést azokkal a távhőrendszerről ellátott egyéb ((közület, intézmény, vállalkozás, stb) felhasználókkal köti a Távhőszolgáltató, melyek hőellátása a Távhőszolgáltató tulajdonában levő szolgáltatói hőközpontról történik.

#### **4.2.3. Épületrészenkénti hőmennyiségméréssel elszámolt felhasználók közüzemi szerződése**

Ezt a szerződést azokkal a felhasználókkal köti a Távhőszolgáltató, akik épületrészenkénti hőmennyiségméréssel rendelkeznek. (Társasházak)

##### **4.2.3.1. Felhasználói hőközpontról ellátott, épületrészenkénti mérés alapján elszámolt felhasználók közüzemi szerződése**

Ezt a szerződést azokkal a felhasználói hőközpontról ellátott felhasználókkal köti a Távhőszolgáltató, akik épületrészenkénti hőmennyiségméréssel rendelkeznek.

##### **4.2.3.2. Szolgáltatói hőközpontról ellátott, épületrészenkénti mérés alapján elszámolt felhasználók közüzemi szerződése**

Ezt a szerződést azokkal a szolgáltatói hőközpontról ellátott felhasználókkal köti a Távhőszolgáltató, akik épületrészenkénti hőmennyiségméréssel rendelkeznek.

### **4.3. A közüzemi szerződések tartalmi követelményei**

#### **4.3.1. Általános közüzemi szerződés**

Az általános közüzemi szerződésnek tartalmaznia kell:

- a) a Távhőszolgáltató cégnevét, székhelyét, cégazonosító adatait, a szolgáltatást végző szervezeti egységének cégnevét és címét;
- b) az igénybejelentő és a felhasználó megnevezését és címét, természetes személyazonosító adatait (cégnevét, székhelyét, cégazonosító adatait); ha a közüzemi szerződést az igénybejelentő kötötte, annak az időpontnak a meghatározását, amikor a felhasználó az igénybejelentő helyébe lép;
- c) a felhasználó képviselőjének nevét és címét;
- d) a felhasználási hely címét és helyrajzi számát;
- e) a távhőellátás módját, és a hőmennyiségmérés helyét;
- f) a felhasználási hely hőigényét meghatározó jellemzőket, a légtérfogatot és hőteljesítményt;
- g) a felhasználó által igényelt hőellátás mértékét, a Távhőszolgáltató előbbiekkal kapcsolatos kötelezettségét;
- h) a teljesítési hely megnevezését;
- i) a távhő díjának elszámolására szolgáló hőmennyiségmérők helyének, azonosító adatainak megjelölését;
- j) a felhasználási helyet ellátó hőközpont azonosító adatait, tulajdonosát, üzemeltetőjét, és abban az esetben, ha a felhasználási helyen használati melegvíz ellátás van, a melegvíz-készítéshez szükséges közműves ivóvíz rendelkezésre bocsátójának megnevezését és címét;
- k) a felhasználási helyen lévő berendezések fenntartására vonatkozó kötelezettségeket;
- l) a távhőszolgáltatás és a vételezés megkezdésének időpontját;
- m) a fűtési célú szolgáltatás időtartamát, illetve megkezdésének és befejezésének feltételeit; az üzemvitel során a felhasználó és a Távhőszolgáltató együttműködésének szabályozását;
- n) a távhő díját (díjszabást), hatósági ár esetében az erre történő utalást;
- o) épültrezenkénti díjfizetés esetén a díjfizetők nevét, címét, természetes személyazonosító adatait, a díj megosztásának a felhasználó által meghatározott módját, arányait;
- p) az elszámolásra, a számlázásra és a díjfizetésre vonatkozó rendelkezéseket;
- q) a Távhőszolgáltató és a felhasználó szerződésszegésének következményeit;
- r) országos tüzelőanyag-hiány esetén a korlátozás mértékét;
- s) a közüzemi szerződés hatálybalépésének és megszűnésének időpontját, a módosítás lehetőségét és feltételeit, a felmondási időt és a felmondás egyéb feltételeit.

#### **4.3.2. Egyedi közüzemi szerződés**

Az egyedi közüzemi szerződésnek a **4.3.1.** pontban foglaltakon kívül tartalmaznia kell:

- a) a hőhordozó közeg megnevezését, a Távhőszolgáltató által biztosított legnagyobb hőteljesítményt és az éves hőmennyiséget, valamint a szolgáltatás egyéb mennyiségi és minőségi jellemzőit,
- b) a felhasználó által visszaadandó hőhordozó közeg mennyiségi és minőségi jellemzőit,
- c) a felhasználó üzemének jellegéből adódó, a Távhőszolgáltató üzembiztonságát vagy más felhasználó vételezését esetileg zavaró vagy veszélyeztető hatások megszüntetésének módját,

- d) a távhő vételezését korlátozó eszközökre, berendezésekre vonatkozó megállapodást,

#### **4.4. A szerződés időbeni hatálya, módosítása**

##### **4.4.1. Általános közüzemi szerződés**

Az általános közüzemi szerződés határozatlan időre szól, melyet a felek közös megegyezéssel, bármikor módosíthatnak.

A szerződés módosításra a szerződéskötés szabályai értelemszerűen irányadók.

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

Ha a távhővel ellátott épületben lévő épületrészben a távhő igénybevételét meg kívánják szüntetni, úgy az általános közüzemi szerződés módosítását az épületrész tulajdonosa és a felhasználó közösen, írásban kezdeményezheti, ha együttes feltételként:

- a) a megszüntetéshez a távhővel ellátott épület tulajdonosi közösségének valamennyi tagja hozzájárul;
- b) az épületrészben a távhőellátással azonos komfortfokozatú és légszennyezőanyag kibocsátást nem okozó hőellátást valósítanak meg, amely az épület távhőellátását biztosító felhasználói berendezéstől függetlenül üzemeltethető;
- c) a megszüntetés nem okoz jelentős kárt az épület többi tulajdonosa számára, és nem korlátozza mások tulajdonosi, használói, bérlői jogait;
- d) viseli azokat a költségeket, amelyek a felhasználói berendezéseknek a szolgáltatás igénybevételének megszüntetésével összefüggésben szükséges műszaki átalakításával merülnek fel;
- e) a szolgáltatás igénybevételének megszüntetését a meglévő rendszer lehetővé teszi és az nem ütközik egyéb jogszabályba.

A szerződés módosítására ebben az esetben **30** napos határidővel akkor kerül sor, ha valamennyi előírt feltétel teljesült és ezt írásban bejelentették. A díjfizető díjfizetési kötelezettsége a szerződés módosításának időpontjától szűnik meg.

##### **4.4.2. Egyedi közüzemi szerződés**

Az egyedi közüzemi szerződés – ha a felek eltérően nem állapodtak meg – határozott időtartamra szól, melyet a felek közös megegyezéssel, bármikor módosíthatnak.

A szerződés módosítására a szerződéskötés szabályai értelemszerűen irányadók.

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



## **4.5. A közüzemi szerződés felmondása**

### **4.5.1. A szerződés felmondása a felhasználó részéről**

#### **4.5.1.1. Általános közüzemi szerződés**

Az általános közüzemi szerződést a lakossági felhasználó **30** napos felmondási időpontra írásban mondhatja fel, ha együttes feltételként:

- a)* 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 és károsanyag kibocsátást nem okozó más hőellátást valósít meg;
- b)* a szerződés felmondása nem okoz jelentős kárt más számára, és nem korlátozza mások tulajdonosi, használói, 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 és a felmondás nem ütközik egyéb jogszabályba.

Eltérő megállapodás hiányában a felmondás kiterjed mind a fűtési célú hőszolgáltatás, mind a használati melegvíz célú szolgáltatás megszüntetésére.

A közüzemi szerződés és a felhasználó, illetve a díjfizetők díjfizetési kötelezettsége a felmondási idő lejártával, abban az időpontban szűnik meg, amikor a felhasználó valamennyi előírt feltételt teljesítette és ezt a Távhőszolgáltatónak írásban bejelentette.

Az általános közüzemi szerződésnek a fentiek szerinti felmondása esetén – eltérő megállapodás hiányában – a Távhőszolgáltató jogosult és köteles a felhasználási helyen lévő szolgáltatói berendezéseket, valamint a tulajdonát képező hőközpontot leszerelni, és az annak folytán megüresedő helyiséget, illetve helyiségeket az épülettulajdonos rendelkezésére bocsátani, kivéve, ha a Távhőszolgáltató a szolgáltatói berendezésekkel, illetőleg a hőközpontból más felhasználó távhőigényét továbbra is kielégíti.

#### **4.5.1.2. Egyedi közüzemi szerződés**

Egyedi közüzemi szerződést az egyéb felhasználó a szerződésben meghatározott felmondási idővel, az abban meghatározott időpontra mondhatja fel.

### **4.5.2. A szerződés felmondása a Távhőszolgáltató részéről**

A Távhőszolgáltató a közüzemi szerződést csak akkor mondhatja fel, ha

- a)* a felhasználó, illetőleg díjfizető a távhő folyamatos és biztonságos szolgáltatását, illetőleg más felhasználó vagy díjfizető szerződésszerű távhővételezését zavarja vagy veszélyezteti,
- b)* felhasználó, illetőleg díjfizető a Távhőszolgáltató írásbeli felszólítása ellenére a távhőszolgáltatás díját az esedékesség lejártát követő **60** napon belül nem fizeti meg,
- c)* tudomást szerez arról, hogy a vele szerződéses kapcsolatban álló felhasználó a távhő vételezését a felhasználási helyen megszüntette. Ebben az esetben a közüzemi szerződés felmondása miatt az épületben, épületrészben bekövetkező kár a felhasználót terheli.

A közüzemi szerződés felmondását a Távhőszolgáltató csak oly módon alkalmazhatja, hogy azok ne érintsék a teljesítő díjfizetőt vagy felhasználót.

#### **4.6. Szerződésszegés és következményei**

##### **4.6.1. Szerződésszegés a Távhőszolgáltató részéről**

A Távhőszolgáltató részéről szerződésszegésnek minősül, ha:

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

A felhasználónak – az általa vélt – szerződésszegés tényét, időpontját írásban kell bejelenteni a Távhőszolgáltatónak, az általa megjelölt szerződésszegési időponttól számított **10** napon belül. A bejelentésben részletezni kell, hogy a Távhőszolgáltató milyen szerződésszegést követett el.

A Távhőszolgáltató köteles a bejelentést megvizsgálni, és annak beérkezésétől számított **15** napon belül a felhasználót írásban tájékoztatni a felhasználói igény jogosságának elfogadásáról vagy el nem ismeréséről.

Szerződésszegés esetén a Távhőszolgáltató köteles a felhasználó vagy a díjfizető részére:

- az alapidj arányos részét visszatéríteni, ha az **e)** pontban,
- kötbért fizetni, ha az **a)-d)** vagy az **f)** pontokban

meghatározott szerződésszegést követi el.

A kötbér mértéke naponta a havi alapidj **1/30**-ad része.

##### **4.6.2. Szerződésszegés a felhasználó, illetőleg díjfizető részéről**

A felhasználó, illetőleg a díjfizető részéről szerződésszegésnek minősül, ha

- a) a szerződésben meghatározott hőtéljesítményt túllépi,
- b) a távhő folyamatos és biztonságos szolgáltatását, illetőleg más felhasználó vagy díjfizető szerződészerű távhő vételezését zavarja vagy veszélyezteti,
- c) a mérőeszközt vagy a mérőeszköz hitelességét tanúsító jelet (fémzár, hitelesítési bélyegzés, matrica) megrongálja, eltávolítja vagy – amennyiben a mérőeszköz olyan helyiségben van elhelyezve, amelybe a felhasználó, díjfizető állandó bejutása, illetve felügyelete biztosított – ezek sérülését, illetve hiányát a Távhőszolgáltatónak nem jelenti be;

- d)** a mérőeszköz befolyásolásával vagy megkerülésével – ideértve a mérőeszköz vagy annak hitelességét tanúsító jel megrongálását és eltávolítását is – vagy lejárt hitelesítésű, illetve meghibásodott mérőn távhőt vételez;
- e)** a távhőszolgáltatás díját nem, vagy nem a szerződésben meghatározott időben fizeti meg,
- f)** a korlátozási rendelkezésnek nem tesz eleget,
- g)** a távhő vételezését nem a **Tszt. 38. § (2), (4),** illetve **(5)** bekezdésében foglalt feltételekkel szünteti meg.

A Távhőszolgáltató köteles a felhasználó részére írásban jelezni, ha álláspontja szerint a felhasználó által szerződésszegés történt, a szerződésszegés tudomására jutását követő **10** napon belül. Az írásbeli jelzéshez csatolnia kell, vagy meg kell jelölni a bizonyítékokat.

A felhasználónak az értesítés kézhezvételét követő **15** napon belül van lehetősége a szerződésszegésre vonatkozó véleményét a Távhőszolgáltatónak írásban megküldeni.

Szerződésszegés esetén a díjfizetés kötelezettje (a felhasználó vagy a díjfizető) köteles a Távhőszolgáltató részére pótdíjat fizetni, ha az **a), c)-d),** vagy **f)-g)** pontokban meghatározott szerződésszegést követi el.

A Távhőszolgáltató a távhőszolgáltatást felfüggesztheti, ha a felhasználó vagy díjfizető a **b), c),** vagy **d)** pontokban meghatározott szerződésszegést követi el, vagy a távhőszolgáltatás díját határidőn túl nem vagy késedelmesen fizeti meg.

A Távhőszolgáltató a felfüggesztés okának megszüntetésére vonatkozó – a felhasználó, illetőleg a díjfizető által megküldött – írásbeli értesítés kézhezvételét követő munkanapon a távhőszolgáltatást köteles megkezdeni, ha a felfüggesztés oka valóban megszűnt.

A távhőszolgáltatás felfüggesztésével, valamint a felfüggesztés megszüntetésével felmerült költségeket a Távhőszolgáltató jogosult a szerződésszegés elkövetőjére áthárítani.

A Távhőszolgáltató a közüzemi szerződést felmondhatja, ha

- a felhasználó vagy a díjfizető a **b)** vagy **g)** pontokban meghatározott szerződésszegést követi el,
- a díjfizetés kötelezettje a Távhőszolgáltató írásbeli felszólítása ellenére a távhőszolgáltatás díját az esedékesség lejártát követő **60** napon belül nem fizeti meg,
- tudomást szerez arról, hogy a vele szerződéses kapcsolatban álló felhasználó a távhő vételezését a felhasználási helyen megszüntette.

A távhőszolgáltatás felfüggesztését és a közüzemi szerződés felmondását a Távhőszolgáltató csak oly módon alkalmazhatja, hogy azok ne érintsék a teljesítő díjfizetőt vagy felhasználót.

#### **4.6.3. Vis maior** (előre nem látható, váratlan körülmény felbukkanása)

A felek egyike sem tehető felelőssé a szerződésben foglalt feltételek nem teljesítéséért, ha azt bármilyen előre nem látható körülmény késlelteti, gátolja, vagy megakadályozza, amely az észszerű befolyásolhatóság határain kívül esik, ideértve mindazokat az eseményeket, mint általános sztrájk, háborús villongás, bárminemű helyi vagy országos szükségállapot, vagy ilyen elkövetkezendő események veszélye, vagy rendkívüli eset következtében munkaerő hiánya, továbbá minden fel nem sorolt hasonló hatású esemény, körülmény.

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

A „vis maior”-t Pétfürdő nagyközség területén a Polgármester minősíti.

## **5. A TÁVHŐSZOLGÁLTATÁS DÍJAI**

### **5.1. A díjak megállapításának szabályai**

Az árak megállapításáról szóló, többször módosított **1990. évi LXXXVII.** törvény mellékletében, valamint a távhőszolgáltatásról szóló **2005. évi XVIII.** törvény **60. §. (3)** bekezdésében kapott felhatalmazás alapján Pétfürdő Nagyközség Önkormányzata Képviselő Testülete Pétfürdő Nagyközség területén érvényes hatállyal megállapítja a lakossági távhőszolgáltatás díjait, és a távhőszolgáltatás csatlakozási díját, valamint rendeletben határozza meg az áralkalmazási és díjfizetési feltételeket.

A Távhőszolgáltató a nem lakossági távhőszolgáltatás díjait és a díjfizetési feltételeket a vonatkozó önkormányzati rendeletben leírt áralkalmazási és díjfizetési feltételeknek megfelelően állapítja meg.

A nem lakossági távhőszolgáltatás díjainak a jóváhagyott lakossági díjaktól való eltéréséhez az Alapító Okirat 11.4. pontja értelmében az alapító előzetes egyetértése szükséges.

### **5.2. Átláthatóság, költségkalkuláció**

A Távhőszolgáltató együttműködik a fogyasztóvédelmi felügyelőségekkel és a felhasználói érdekképviselőkkel, és biztosítja díjainak átláthatóságát és ellenőrizhetőségét.

Ennek érdekében olyan számviteli, elszámolási illetve nyilvántartási rendszert alakított ki, amely lehetővé teszi a tevékenységek elkülönülését, ezen belül az egyes költséghelyek, költségviselők vonatkozásában felmerült költségek gyűjtését.

### **5.3. A távhőszolgáltatásra vonatkozó árképzési elvek**

#### **5.3.1. Költségfedezeti elv**

A díjrendszer által elérhető bevételnek biztosítania kell, hogy a társaság ésszerű üzemeltetési költségei, valamint a szükséges és indokolt fejlesztési költségei megfelelően megtérüljenek, beleértve a hatékony működéshez szükséges nyereség fedezetét is.

Az árak (díjak) megállapításánál figyelembe kell venni a folyamatos és biztonságos szolgáltatáshoz szükséges tartalék kapacitáshoz kapcsolódó költségeket.

#### **5.3.2. Legkisebb költség elve**

Az árak ösztönöznie kell a biztonságos és legkisebb költségű távhőszolgáltatásra, a kapacitások hatékony igénybevételére.

A díjrendszer segítse elő és tegye lehetővé a biztonságos hőenergia ellátást, a költségek és ráfordítások hatékony igénybevétele, a hőenergia racionális és takarékos felhasználását.

Egyaránt érvényesüljön a felhasználó és a Távhőszolgáltató érdeke és mindez a lehető legalacsonyabb költségszinten valósuljon meg.

## **5.4. A távhőszolgáltatás díjtételrendszere**

### **5.4.1. Távhőszolgáltatási díjak**

A mérés szerinti távhőszolgáltatásért a felhasználók, díjfizetők alapidíjat és hődíjat, vagy alapidíjat, hődíjat és vízfelmelegítési hődíjat fizetnek.

#### **1. Alapidíj**

Az alapidíj a távhőszolgáltatás folyamatos igénybevételenek lehetőségéért és a távhőszolgáltatás igénybevételeért fizetendő, fűtés szolgáltatás esetén 1 légműméter, használati melegvíz szolgáltatás esetén 1 lakásegységérték, illetve a teljesítménydíjas szerződéssel rendelkezők esetében 1 MW (megawatt) alapulvételével megállapított díj.

Az alapidíj a Távhőszolgáltató hődíj nélküli költségeit és a hőtermelő létesítményben lekötött hőtéljesítmény költségeit fedező díj. Éves díj, melyet a felhasználók, díjfizetők 12 havi egyenlő részletben fizetnek meg.

#### **2. Hődíj**

A hődíj a felhasználó által vételezett (felhasznált) hőmennyiség után fizetendő, 1 GJ (gigajoule) alapulvételével megállapított díj.

A hődíj a Távhőszolgáltatónak a távhőszolgáltatással összefüggően vásárolt hőenergia (teljesítmény lekötési díj nélkül) az elosztási veszteséget is fedező díja. Az ellátás célja szerint lehet fűtési, illetve vízfelmelegítési hődíj.

#### **3. Víz- és csatornadíj**

A kialakult gyakorlat szerint a hőközponti használati melegvíz készítéshez a Távhőszolgáltató vásárolja meg a Bakonykarszt ZRt.-től az ivóvizet, emiatt a távhőszámlákban a vízfelmelegítési hődíj mellett megjelenik a vásárolt ivóvíz víz- és csatornadíja, valamint a vízterhelési díj.

### **5.4.2. Pótdíjak**

A felhasználó vagy a díjfizető Pétfürdő Nagyközség Önkormányzata Képviselő Testülete rendeletében meghatározott mértékű pótdíjat köteles fizetni, ha:

- a *lekötött hőteljesítmény alapján alapidíjat fizető felhasználó* a szerződésben lekötött hőteljesítményt folyamatosan **30** percnél hosszabb időtartamon keresztül túllépi
- a felhasználó a tulajdonában levő hőközpontból, hőfogadóból a keringtetett forróvizet vagy melegvizet nem a szerződésben meghatározott mennyiségben adja vissza
- a Távhőszolgáltató a felhasználónál, díjfizetőnél elhelyezett elszámolási és költségmegosztó hőmennyiségmérők ellenőrzése során – amennyiben a mérőeszköz olyan helyiségben van elhelyezve, amelybe a felhasználó, díjfizető állandó bejutása biztosított – a hőszolgáltatói, illetve az állami hitelesítésű záróelemet (ólomzárat, műanyag záróelemet) sérülten találja, vagy egyéb szabálytalan vételezést észlel
- a felhasználó a Távhőszolgáltató tudta nélkül, illegálisan veszi igénybe a szolgáltatást
- a felhasználó, díjfizető saját hibájából lejárt hitelesítésű melegvízmérőn vételez melegvizet.

### 5.4.3 Díjvisszatérítés

A Távhőszolgáltató köteles a felhasználó vagy a díjfizető részére a díj arányos részét visszatéríteni, ha felróható magatartása folytán a távhőszolgáltatás megszűnik, vagy azt a **Tszt. 40-41. §-ban** foglaltakon túlmenően szünetelteti vagy korlátozza.

### 5.5. Távhőszolgáltatási díjak elfogadása, alkalmazása

A lakossági távhőszolgáltatás díjának megváltoztatását a PÉTKOMM Kft a törvényben és az önkormányzati rendeletben meghatározott módon kezdeményezi. A kezdeményezésében köteles részletesen és teljes körűen alátámasztani, hogy az adott díj megváltoztatását mely körülmények és milyen mértékben indokolják.

A Távhőszolgáltató a kezdeményezést a Magyar Energia Hivatalnak megküldi, amely közigazgatási hatósági eljárás keretében dönt arról, hogy a díj a Távhőszolgáltató által alátámasztott megváltozása esetén megfelel-e a Távhőtörvény 57. § (2)-(3) bekezdésében meghatározott követelményeknek. A Hivatal eljárásáért igazgatási-szolgáltatási díjat kell fizetni. A Hivatal a határozatát nyilvánosan közzéteszi.

A Hivatal eljárása során ügyfélnek minősül

- a) a Távhőszolgáltató,
- b) a Távhőszolgáltatóval szerződésben álló távhőtermelő,
- c) az ármegállapítási hatáskörrel rendelkező helyi önkormányzat,
- d) az a társadalmi szervezet vagy alapítvány, amelynek alapszabályában, illetve alapító okiratában a szervezet céljai között a távhőszolgáltatás igénybevevői mint fogyasztók jogainak védelme szerepel.

A Távhőszolgáltató a kezdeményezését a Hivatal jogerős határozatával együtt küldi meg az ármegállapítási hatáskörrel rendelkező önkormányzatnak.

A Távhőszolgáltató által elkészített tervezetet minden esetben véleményezi a Kft. Felügyelő Bizottsága.

Az előterjesztett javaslatról a Képviselő Testület dönt.

## **6. A SZOLGÁLTATOTT TÁVHŐ ELLENÉRTÉKÉNEK ELSZÁMOLÁSA**

### **6.1. Mérés**

#### **6.1.1. Hőmennyiségmérés**

##### **6.1.1.1. Mérési helyek**

- a) A Távhőszolgáltató a szolgáltatott távhő mennyiségét a felhasználói hőközpontban, illetőleg a szolgáltatói hőközpontban és a hőfogadó állomáson köteles mérni és elszámolni.
- b) A hőfogadó állomáson elhelyezett hőmennyiségmérő a szolgáltatói hőközpontban lévő hőmennyiségmérő költségmegosztó mérője. A szolgáltatott távhő elszámolásának alapja – egyéb megállapodás hiányában – a szolgáltatói hőközpontban mért hőmennyiség.
- c) A felhasznált távhő mennyisége – Távhőszolgáltatóval történt egyeztetést követően – épületrészenként (pl. lakásonként) is mérhető és elszámolható, ha a felhasználók a távhő mennyiségének hiteles mérésére alkalmas mérőeszköz felszerelését, valamint a felhasználói berendezés ehhez szükséges átalakítását a saját költségükön, az épület valamennyi épületrészében megvalósítják, és a hiteles mérés feltételeit folyamatosan biztosítják.

##### **6.1.1.2 Egyéb feltételek**

A felhasználó, illetve a Távhőszolgáltató köteles biztosítani a hőmennyiségmérők leolvasását, ellenőrzését, melyet minden esetben – jegyzőkönyvben rögzítenek.

Elszámolási mérő csak a mérési feladat elvégzésére alkalmas és hiteles mérő lehet.

A felhasználó vagy annak megbízottja, illetve a Távhőszolgáltató jogosult a másik fél tulajdonában lévő hőmennyiségmérő(k) rendkívüli hitelesítését kérni. Amennyiben a mérő az OMH jegyzőkönyve szerint nem biztosította az előírt pontosságot, úgy:

- a szállítás és a hitelesítés költsége a tulajdonost, ellenkező esetben a rendkívüli hitelesítést kérő felet terheli,
- a számla utólagos korrekcióját az OMH jegyzőkönyve alapján a Távhőszolgáltató az utolsó elszámolási időszakra köteles elvégezni.

Az elszámolási mérők meghibásodása esetén, annak megjavíttatása, a mérők vonatkozó előírások szerinti időszakos, illetve rendkívüli hitelesítettése az elszámolási mérő tulajdonosának a feladata. A javítás, illetve a hitelesítés időtartama a 30 napot nem haladhatja meg. Szükség esetén az elszámolási mérő tulajdonosa cseremérőről köteles gondoskodni.

A hőmennyiségmérő javíttatásáról, cseréjéről, hitelesíttetéséről a felhasználó és a Távhőszolgáltató kölcsönösen tájékoztatja egymást annak érdekében, hogy a távhőszolgáltatás, illetőleg vételezés és annak elszámolása zavarmentes legyen. A felszerelt, illetve beépített hőmennyiségmérő adatait az erre a célra rendszeresített formanyomtatványon rögzíteni kell, amelyet a felhasználó és a Távhőszolgáltató képviselőjének aláírással kell ellátni.

A hőközpontokba, illetve hőfogadó állomásokba beépített új hőmennyiségmérő csak a Távhőszolgáltató tulajdona lehet.

### **6.1.2. Használati melegvíz mérés**

A vízfelmelegítési hődíj számlázásának alapja az épületrészenként felszerelt melegvíz mérőkön mért vízmennyiség. A melegvíz céljára felhasznált hőmennyiségnek az épületrészenként mért összes melegvíz mennyiség és a vízfelmelegítés rendszerre jellemző átlagos fajlagos hőfelhasználásnak a szorzata.

Új telepítésű fogyasztói (primer) hőközpontoknál, ahol külön, a melegvíz ellátó körre kötött hőmennyiségmérő is üzemel, ott a közvetlenül mért hőmennyiség és az elfogyasztott vízmennyiség hányadosa képezi a melegvíz díját. Ha a hőközpont primer hőmennyiségmérővel és fűtőkor hőmennyiségmérővel is rendelkezik, a két műszeren mért hőmennyiségek különbsége adja a melegvízre elszámolandó hőmennyiség mértékét.

#### **6.1.2.1. Egyéb feltételek**

A vízfelmelegítési hődíj elszámolásának alapját képező épületrészenkénti mérés megvalósítása a felhasználók, díjfizetők feladata, költsége. Az épületrészenként felszerelt melegvízmérők a felhasználók, díjfizetők tulajdonában vannak. A melegvíz mérők fenntartása, leolvasása és a díjszétosztási arányok meghatározása a felhasználók feladata. A felhasználó képviselője, vagy megbízottja köteles ellenőrizni a melegvíz mérők működőképességét az illetéktelen beavatkozás megakadályozása céljából felszerelt záróelemek, plombák sértetlenségét, a mérőállások helyességét.

### **6.1.3. A felhasználás megállapítása méretlen időszakban**

#### **6.1.3.1. Hőmennyiségmérés esetén**

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

Méretlen időszak esetén a vízfelmelegítési hődíj, illetve a víz- és csatornadíj elszámolás alapja – ha a díjfizető a meghibásodást **30** napon belül jelzi a Távhőszolgáltatónak – az előző elszámolási időszak egy hónapra eső átlagfogyasztása.

A mérő meghibásodás bejelentésének elmulasztása esetén a szabálytalan vételezés szerinti elszámolás kerül alkalmazásra.



Meghibásodott mérőn történő vételezés esetén pótdíj felszámítására kerül sor, melynek alapja a meghibásodás előtt hitelesen mért legmagasabb havi vízmennyiség.

#### **6.1.4. A felhasználás megállapítása a leolvasás meghiúsulása esetén**

##### **6.1.4.1. Hőmennyiségmérés esetén**

A hőmennyiségmérő leolvasásának meghiúsulása esetén, az előző év hasonló időszakának felhasználását alapul véve, vagy ennek hiányában a rendelkezésre álló mérési adatokból kell az adott időszak felhasználását kiszámítani a külső hőmérséklet és a fűtött napok korrekciójával. A fentiek szerint meghatározott felhasználást figyelembe véve egy számított mérőállást kell megállapítani, s e szerint számlázni. A hőmennyiségmérő legközelebbi leolvasásakor a számított és a tényleges felhasználás közötti különbség automatikusan elszámolásra kerül.

##### **6.1.4.2. Használati melegvíz mérés esetén**

Amennyiben a felhasználó, a díjfizető vagy a felhasználó képviselője az épületrészenkénti melegvíz-mérők mérési adatait határidőre nem adja meg, úgy a számlázáshoz a Távhőszolgáltató a felhasználók és a díjfizetők előző elszámolási időszakra vonatkozó számlázott mennyiségét veszi figyelembe.

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

#### **6.2. A szolgáltatott távhő díjának elszámolása**

- (1) A lakossági felhasználó, illetőleg a felhasználói közösség tagja (díjfizető, vagy megbízottja), valamint az egyéb felhasználó az alapidíj **1/12** részét a tárgyévben a számla benyújtását követően fizeti meg a Távhőszolgáltatónak.
- (2) Hőközponti mérés szerinti távhőszolgáltatás esetén:
  - a) a Távhőszolgáltató a szolgáltatott távhő mennyiségét a felhasználói hőközpontban, illetőleg a szolgáltatói hőközpontban (és a hőfogadó állomáson) köteles mérni és elszámolni.
  - b) Ha a szolgáltatói hőközpontban több fűtési hőátalakító hőcserélő van, a fűtési célú hőmennyiséget a fűtési hőátalakító hőcserélőkön külön-külön kell mérni és elszámolni.
  - c) Ha a hőközpontból a fűtési hőátalakító hőcserélőről ellátott valamennyi hőfogadóban fűtési költségmegosztó mérőműszer kerül beépítésre, akkor a hőközpontban mért fűtési hőmennyiség és a hőfogadói fűtési költségmegosztó mérőműszerekkel mért hőmennyiségértékek összegének különbségét fogyasztásarányosan kell az elszámolásnál figyelembe venni.
  - d) A szolgáltatott távhő elszámolásának alapja a szolgáltatói hőközpontban mért összes hőmennyiség. A felhasználók együttes megállapodása esetén a szolgáltatói hőközpontban mért összes hőmennyiség és a felhasználók (épületek) mért fűtési hőfelhasználásának különbsége adja a felhasználók által melegvíz készítésre felhasznált hőmennyiséget.
  - e) A használati melegvíz célú hőellátást is biztosító hőközpont esetén - egyéb megállapodás hiányában - a felhasználói közösség fűtési célú hőfelhasználása, a hőközpontban mért összes hőmennyiség, valamint a felhasználói közösség által

elfogyasztott, épületrészenként (lakásonként) mért összes melegvíz mennyiség és a vízfelmelegítés rendszerre jellemző átlagos fajlagos hőfelhasználása szorzatának a különbsége. A vízfelmelegítés rendszerre jellemző átlagos fajlagos hőfelhasználását a fűtési időszakon kívüli hónapokban (június, július, augusztus) vásárolt hőenergia hőmennyiségének és az ebben az időszakban értékesített összes melegvíz mennyiség hányadosaként ( $GJ/m^3$ ) kell meghatározni; értékét a **3/2006. (II. 27.)** önkormányzati rendelet tartalmazza.

- f) Ha a lakossági felhasználó, illetve a felhasználói közösség megbízottja a távhőszolgáltatási díj szétosztását nem kéri, az alapidíjat a tárgyévben, a hőközpontban mért fogyasztás hődíját a tárgyhót követően a benyújtott számla alapján fizeti.
- g) Ha a felhasználó, illetve a felhasználói közösség megbízottja a távhőszolgáltatási díj szétosztását kéri, a felhasználói közösség tagjai (díjfizetők) az alapidíjat e rendelet **4. §. (2)** bekezdésének **a)** pontja esetén az épületrész légtérfogata ( $légm^3$ ) után, a **4. §. (2)** bekezdésének **b)** pontja esetén az épületben lévő épületrészre légtérfogat arányosan jutó hőteljesítmény (**MW**) után, a hődíjat (**Ft/GJ**) a hőközpontban mért előző év (évek) azonos hónapra jutó hőmennyisége után - részfizetesként – egyéb megállapodás hiányában az épületben lévő épületrészek légtérfogata ( $légm^3$ ) arányában havonta a számla benyújtását követően fizetik.
- h) A felhasználói közösség megbízottja kezdeményezheti a Távhőszolgáltatónál a díjak **g)** pont szerinti szétosztási arányának megváltoztatását. A Távhőszolgáltató a módosított (új) arányok szerinti szétosztást a bejelentés hónapját követő második hónaptól kezdődően teljesíti.
- i) A Távhőszolgáltató a tárgyhónapban fogyasztott távhő hődíja és a **g)** pont szerinti részfizetesként fizetett hődíj közötti különbözetet a tárgyhónapot követő hónapban számolja el a részfizetést teljesítővel.
- j) A Távhőszolgáltatóval utólagos költségosztásra szerződést kötő felhasználó a fűtési időszakban a tervezett hőfelhasználásnak megfelelő hődíjat fizeti havonta. A tervezett és tényleges hőfelhasználás hődíjának különbözete a fűtési időszak után, a költségosztó eszközt üzemeltető vállalkozás - felhasználói közösség képviselője által jóváhagyott – adatszolgáltatását követően, az utólagos költségosztással egy időben kerül elszámolásra.
- k) Ha a Távhőszolgáltató a díjakat a felhasználói közösség megbízottja által közölteknek, az **i),k)** pont szerinti megállapodásnak megfelelően osztotta szét, a szétosztással kapcsolatos valamennyi vita rendezése kizárólag a felhasználói közösség megbízottja és a felhasználói közösség tagjainak egymás közötti feladata.
- l) Ha a hőközpont egynél több épület távhőellátását biztosítja (szolgáltatói hőközpont), a Távhőszolgáltató a hőközpontban mért távhőmennyiséget - az ellátott épületek hőfogadó állomásain felszerelt fűtési költségmegosztó mérőműszereken mért adatok alapján - az ellátott épületek között szétosztja. Az ellátott épületekre szétosztott távhő-mennyiség hődíjának egy-egy ellátott épület felhasználójára, illetőleg felhasználói közösség tagjaira (díjfizetőkre) történő szétosztására a **g),h),i),j)** pontokban foglaltak az irányadók.
- m) Az egyéb felhasználó az alapidíjat, a – tárgyhavi tervezett hőfelhasználást, és az előző havi tervezett és tényleges hőfelhasználás különbségét tartalmazó - hődíjat a tárgyhónapban a számla benyújtását követően fizeti.
- n) A vásárolt hőenergia hődíjára a vásárolt hőmennyiség és a hőközpontokban mért (értékesített) összes hőmennyiség hányadosa által meghatározott elosztási veszteség kerül felszámításra.

- (3) Épületrészenkénti mérés szerinti távhőszolgáltatás esetén a felhasználó, illetve a felhasználói közösség tagjai
- a) az alapdíjat az **(1)** bekezdés szerint,
  - b) az épületrészben mért fűtési célú távhő hődíját, továbbá
  - c) a hőközpontban mért, a használati melegvíz szolgáltatás céljára felhasznált távhőnek, a Távhőszolgáltató által az e rendelet **4.§ (5)** bekezdés **bb)** és **bc)** pontban foglaltaknak megfelelően szétosztott hődíját havonta, az **5.§ (2)** bekezdés **g),h)** és **i)** pontja szerint, a számla benyújtását követően fizeti(k).
- (4) Használati melegvíz vízfelmelegítési hődíjának elszámolása:
- a) A használati melegvíz szolgáltatási célú hőszolgáltatásnál a lakossági és egyéb felhasználó tulajdonában lévő, az általa használt épületrész valamennyi melegvíz csapját megelőző vezetékszakaszon szakszerűen felszerelt, plombával ellátott, hitelesített melegvíz mennyiségmérőkön mért felmelegített víz mennyiségét évente legalább **2** alkalommal kell elszámolni. Az előző elszámolási időszak átlagfogyasztása alapján havonta részfizetést kell teljesíteni.
  - b) A melegvíz mennyiségmérő hitelesítésének elmulasztása, illetve a mennyiségmérő(k) meghibásodása esetén (ha a díjfizető a mérőcserét **30** napon belül nem kéri) a Távhőszolgáltató jogosult a díjfizető felé a szabálytalan vételezés szerinti elszámolást alkalmazni.
  - c) A díjfizetők a vízfelmelegítés hődíját havonta, a számla benyújtását követően fizetik.
- (5) Használati melegvíz készítéshez vásárolt ivóvíz víz- és csatornadíjának, valamint vízterhelési díjának elszámolása és díjfizetés:

A vásárolt és továbbszámlázott ivóvíz víz- és csatornadíja díjszétosztása esetében az épületrészenkénti, (lakásonkénti) használati melegvíz mennyiségmérők – egyéb megállapodás hiányában - a vásárolt összes ivóvíz mennyiség költségmegosztói. A használati melegvíz mérőkön mért vízmennyiségre a vásárolt összes ivóvíz és az értékesített (melegvíz mennyiségmérőkön mért) összes vízmennyiség hányadosával meghatározott elosztási veszteség kerül felszámításra.

A víz- és csatorna díjának a felhasznált mennyiséggel arányos részét – amennyiben a HMV előállítására szolgáló hidegvíz nem a lakosság vásárolja közvetlenül a vízművektől, hanem a Távhőszolgáltató vásárolja – a Távhőszolgáltató a vízfelmelegítés hődíjától elkülönítetten, a mindenkor érvényes víz- és csatornadíjjal számlazza tovább. A vízterhelési díjat a Távhőszolgáltató elkülönítve, a víz- és csatornadíjjal, azonos módon számlazza díjfizetők részére. A díjfizetők az ivóvíz víz- és csatornadíjat, valamint a vízterhelési díjat havonta a számla benyújtását követően fizetik.

Amennyiben a HMV előállítására szolgáló vételezett víz- és csatornadíjat a fogyasztó közvetlenül a vízműnek fizeti meg, az esetben a Távhőszolgáltató számláiban csak az elfogyasztott vízmennyiségre eső hődíjat érvényesíti.

## 6.3. Számlázás

### 6.3.1. A számlázás általános rendje

A távhőszolgáltatás – a folyamatos szolgáltatás jellegéből következően, havi rendszerességgel, minden hónapban – egy számla kerül elkészítésre és kibocsátásra.

A jelenleg hatályos jogszabályoknak megfelelően a folyamatos szolgáltatás esetében a teljesítés időpontja a fizetési határidő napja. Az elszámoláskor az elszámolási időszak a számlán az érintett hónapok feltüntetésével jelenik meg.

A számla a jogszabályokban előírt kötelező tartalmi követelményein túlmenően használati melegvíz-mérő esetében az elszámoláskori mérőállást és a tárgyhónapot megelőző havi záró egyenlegét is tartalmazza.

A kiszámlázott díjakat szolgáltatás fajtánként a kerekítés szabályai szerint egész forintra kell kerekíteni. A számlában felszámított ÁFA mértékét a mindenkor hatályos ÁFA törvény tartalmazza.

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

### 6.3.2. Adatmódosítás, számlahelyesbítés

A felhasználó személyében bekövetkezett változást *a régi és az új felhasználó írásban köteles* a Távhőszolgáltatónak a felhasználó személyében bekövetkezett változástól számított **15 napon belül** bejelenteni.

A változás bejelentésének minden olyan adatot tartalmaznia kell, amely egyrészt a felhasználók azonosítását egyértelművé teszi, másrészt a távhőszolgáltatás szükséges elszámolását lehetővé teszi, továbbá az új szerződés tervezet elkészítésére alkalmas. A Távhőszolgáltató mindaddig a régi felhasználónak köteles a távhőszolgáltatás ellenértékét kiszámlázni, míg az új felhasználóval a szerződés életbe nem lép.

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

A díjfizető személyében bekövetkezett változást a régi és az új díjfizető – a felhasználó képviselőjének egyidejű értesítése mellett – írásban köteles a díjfizető személyében bekövetkezett változástól számított **15 napon belül** – a Távhőszolgáltatónak, a Távhőszolgáltató által rendszeresített módon és formában – bejelenteni. Ekkor a Távhőszolgáltató a tényleges díjfizető változás napjának megfelelően szerepelteti a változást a nyilvántartásaiban. Amennyiben a változás bejelentés ideje a tényleges díjfizető változás idejét **15 nappal** meghaladja, akkor a Távhőszolgáltató a bejelentés napját követő hónap első napját tekinti a díjfizető változás időpontjának, és ezzel a nappal szerepelteti a változást nyilvántartásaiban.

A Távhőszolgáltató a tárgyhavi számlát mindenkor annak a díjfizetőnek számlázza, aki a tárgyhónapot megelőző hónap utolsó napján a nyilvántartásában szerepel.

Amennyiben csak az egyik (vagy a régi, vagy az új) díjfizető jelenti be a díjfizető személyében bekövetkezett változást, akkor a változás tényét hitelt érdemlő módon (adás-vételi szerződés,

három hónapnál nem régebbi tulajdoni lap, önkormányzati tulajdonú lakás és nem lakás esetén bérleti szerződés) kell biztosítani. Tulajdonos személyében történő változás bejelentését a Távhőszolgáltató csak *díjhátralékkal nem rendelkező épületrész* esetében köteles elfogadni.

Ha az épületrészek tulajdonosai a külön történő díjfizetés mellett döntöttek, akkor díjfizető változás esetén

- a) a díjfizetésre kötött megállapodás az új díjfizetőre is vonatkozik, mindaddig, amíg az épületrészek tulajdonosai új megállapodást nem kötnek,
- b) A elszámolási cikluson belüli díjfizető változás esetén a Távhőszolgáltató nem készít elszámolást, a részfizetési számlák érvényesek.
- c) A változást jelentő hónap számlájának megosztását a díjfizetők egymás közötti megállapodással oldják meg, az önkormányzati rendelet rendelkezéseinek figyelembe vételével.

A Távhőszolgáltató jogosult a felhasználási hely tulajdonosával szemben érvényesíteni a távhőszolgáltatás díját, ha a felhasználó vagy a díjfizető változás bejelentése nem történt meg, az ingatlant jogcím nélkül használják, vagy hiányoznak a változás időpontjáig igénybevett szolgáltatás elszámolásához szükséges adatok, illetve az épületrész díjhátralékkal rendelkezik.

Az épület, építmény, épületrész tulajdonosa és a bérlő vagy a használó együttes kérelmére a Távhőszolgáltató – az általa rendszeresített módon és formában – a távhőszolgáltatási díjat közvetlenül a bérlő vagy a használó részére számlázza. A távhőszolgáltatási díj a bérlő vagy a felhasználó által történő megfizetéséért a tulajdonos – készfizető kezesként – helytállási kötelezettséggel tartozik.

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

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

A Távhőszolgáltató hibájából elmaradt változás-átvezetés esetén a számlát – legkésőbb a tárgyhót követő számlázásig – helyesbíteni kell, új fizetési határidő megállapításával. A díjvisszatérítésre, pótdíjra a Távhőszolgáltató számlát állít ki.

## **6.4. A távhőszolgáltatási díjak megfizetése**

### **6.4.1. A díjak kiegyenlítése**

A Távhőszolgáltató a számlákat olyan időpontig köteles a felhasználó, díjfizető rendelkezésére bocsátani, hogy a számlán feltüntetett határidőben való fizetéshez legalább **6** munkanap álljon rendelkezésére.

A felhasználó, díjfizető a számla megfizetésének alábbi módjai közül választhat:

- lakossági folyószámláról Csoportos Fizetések Rendszerében (CSFR);
- készpénzátutalási megbízás (csekk);

- bankszámlával rendelkezők:

- a.) átutalás,
- b.) beszedési megbízás (inkasszó),
- c.) pénztári befizetés.

A fizetés módjában bekövetkező változások a bejelentést követő hónap első napjától kerülnek a számlákon átvezetésre. CSFR-ben a pénzüintézet küldi a változás bejelentést.

#### **6.4.2. Késedelmi kamat**

A számla fizetési határidőn túli kiegyenlítése esetén a Távhőszolgáltató jogosult a **Ptk. 301.§.** szerinti késedelmi kamat felszámítására.

#### **6.4.3. Hátralékok, túlfizetések nyilvántartása, kezelése**

A Távhőszolgáltató minden felhasználó, díjfizető esetében egyedi folyószámlát vezet. A folyószámla tartalmazza a kibocsátott számlák összegét és a pénzforgalmi mozgásokat. Amennyiben a felhasználót, díjfizetőt díjvisszatérítés illeti meg, a Távhőszolgáltató köteles a díjvisszafizetés esedékességekor a felhasználó, díjfizető folyószámláját felülvizsgálni és a díjvisszafizetést az egyenlegbe beszámítani.

### **7. ÜGYFÉLSZOLGÁLATI TEVÉKENYSÉG**

A Távhőszolgáltató megfelelő tájékoztatása érdekében, valamint a szolgáltatással kapcsolatos igények fogadására, kielégítésére, a reklamációk, észrevételek intézésére, a szolgáltatás ellenértékének beszedésére ügyfélszolgálatot és ügyeletet működtet.

#### **7.1. Az Ügyfélszolgálat szerepe**

- a) Közvetlen személyes kapcsolat a felhasználók, díjfizetők és a Távhőszolgáltató között.
- b) Felhasználóközpontú szemlélet, ügyintézés működtetése.
- c) Felhasználói elégedettség elérése érdekében a felhasználói igényekhez igazodó szolgáltatás.

#### **7.2. Az Ügyfélszolgálat feladatai**

- Egyértelműen és közérthetően, magyar nyelven tájékoztatni a felhasználókat és a díjfizetőket a hőszolgáltatás igénybevételének feltételeiről, változásairól, különös tekintettel a számlázás rendjére és a szolgáltatás minőségére.
- A felhasználók tájékoztatása a szolgáltatásra történő csatlakozás, a bővítés, a szüneteltetés és az újraindítás feltételeiről.
- Általános információadás a szolgáltatásról.

- A felhasználók, díjfizetők tájékoztatása a távhőellátás díjtételeiről, az elszámolás módokról és a számlázási rendről.
- A felhasználói rendszerek fűtőkorszerűsítésével kapcsolatos tanácsadás, ügyintézés.
- Energiatakarékosságot eredményező átalakítással kapcsolatos tanácsadás.
- A felhasználók, díjfizetők tájékoztatása a hőenergia és a használati melegvíz mérés szerinti elszámolásának lehetőségeiről és feltételeiről
- A távhőellátás számláival, mérőállásokkal kapcsolatos reklamációk intézése.
- A felhasználók, díjfizetők tulajdonában lévő berendezések meghibásodásával, üzemeltetésével, felülvizsgálatával és korszerűsítésével kapcsolatos megrendelések, bejelentések fogadása, továbbítása.
- A szolgáltatás teljesítésével és minőségével kapcsolatos észrevételek kezelése.
- Hibabejelentések fogadása, reklamációk felvétele és továbbítása.
- Egyéb a szolgáltatással kapcsolatos kérelmek, reklamációk, beadványok, adatlapok átvétele, továbbítása.
- Szerződéskötési és módosítási ügyek intézése.
- A felhasználói, díjfizetői adatok és azok változásainak nyilvántartása, valamint a felhasználó, díjfizető változás bejelentésével kapcsolatos feladatok ellátása.
- A mérőkkel kapcsolatos bejelentések (mérőállás, meghibásodás, felülvizsgálat, csere, stb.) fogadása, intézése, továbbítása. (Ez történhet az Ügyeleten is.)
- A felhasználói, díjfizetői tartozások nyilvántartása, a tartozás kiegyenlítésére megállapodás kötése, a végrehajtási eljárással kapcsolatos ügyintézés.
- A felhasználók, díjfizetők pénztári befizetéseivel kapcsolatos feladatok ellátása, bankszámlanyitással kapcsolatos ügyintézés.
- Az ügyfélszolgálat dolgozói, illetőleg bármely más munkakörben foglalkoztatott alkalmazott köteles munkahelyi vezetőjét tájékoztatni a felhasználók, díjfizetők olyan észrevételeiről, kifogásairól, javaslatairól, panaszairól, amelyek figyelembevételével, orvoslásával szolgáltatásunk színvonala javulna, növelhető lenne a bizalom.

Amennyiben az Ügyfélszolgálat nem tud azonnal érdemi tájékoztatást adni, akkor legkésőbb **15** napon belül köteles azt megtenni.

A Távhőszolgáltató köteles a felhasználó, díjfizető részére az üzletszabályzatba betekintési lehetőséget biztosítani.

### 7.3. Ügyfélszolgálati helyek, ügyfélfogadási idők

Az ügyfélszolgálati tevékenységet igénybe venni kívánó felhasználókat, díjfizetőket — az ügyintézés tárgyától és idejétől függően — különböző szervezeti egységek fogadják. Ezek helye, a fogadóórák időpontja a következő:

- a) **Ügyfélszolgálati Iroda** Pétfürdő, Berhidai u. 2. I. em.
- b) **Félfogadás:**
- |           |                            |
|-----------|----------------------------|
| Hétfő     | 07 – 17 óra                |
| Kedd      | 07 – 15 óra                |
| Szerda    | 07 – 15 óra                |
| Csütörtök | 07 – 15 óra                |
| Péntek:   | <b>ügyfélfogadás nincs</b> |

c) **Hibabejelentés:** Telefon: **0688-476-172**  
Távhő ügyelet: **0630-237-4062**  
Hibabejelentési idő: napszaktól függetlenül bármikor  
Levélcím: 8105 Pétfürdő, Pf. 430.  
Fax: 06-88-476-172  
E-mail: petkomm@invitel.hu

d) **Pénztári befizetés:** ügyfélszolgálati időben

Az ügyfélszolgálati rendet a telephely bejáratánál jól láthatóan ki kell függeszteni.

Felhasználóink, díjfizetőink a személyes ügyintézés mellett levélben, faxon, telefonon, e-mail-ben is kezdeményezhetik ügyeik intézését, kérhetnek tanácsot, segítséget, tájékoztatást. Az írásos megkeresésekre a Távhőszolgáltató írásban válaszol.

#### **7.4. Az ügyfelekkel kapcsolatos dolgozói magatartás követelményei**

- Azoknál a szervezeti egységeknél, ahol az ügyfélfogadás a munkafeladat része, állandóan fel kell készülni az ügyfél fogadására.
- A felhasználót, díjfizetőt mindig udvariasan kell fogadni, ügyelni kell a helyes megszólításra.
- A felhasználói, díjfizetői panaszokat a lehető leggyorsabban meg kell oldani, a felhasználót, díjfizetőt nem szabad küldözgetni, ismételt ügyintézésre kényszeríteni.
- Tartsák be a megállapodásokat, munkájukért vállaljanak személyes felelősséget és garanciát.
- Törekedjenek a szakszerűség mellett a tárgyyszerűségre. Az ügyfél számára mindig korrekt, szakszerű tájékoztatást adjanak. Ha az ügyfél kérdésére nem tudnak azonnal választ adni, amennyiben lehetséges, az információ beszerzésével ezt utólag tegyék meg, vagy hívják fel vezetőik figyelmét az ügyfél problémájára.
- Az ügyfélről, annak családjáról, körülményeiről, esetleges díjhátralékáról csak társaságon belül, és hivatalos ügyben (pl. Bíróság, Önkormányzat stb.) adjanak információt, harmadik félnek ne. Az ügyfél adatai, így az esetleges díjtarozás mértéke személyiségi adatvédelem alatt áll.
- Az ügyfeleket kérésükre tájékoztassák az energiatakarékosságot célzó átalakítás lehetőségeiről.
- Magatartásukkal alakítsanak ki bizalmat személyük és a társaság iránt. Ennek érdekében törekedjenek arra, hogy az ügyfél kérdéseivel, panaszaival, problémáival minél előbb eljusson ahhoz, aki érdemben intézkedni tud.
- Fordítsanak különös gondot öltözködésükre. Kerüljék kihívó, figyelmet elterelő ruhadarabok, ékszerek viselését.
- Ügyeljenek személyes méltóságuk, hírnevük csorbíthatatlanságára.
- Tartózkodjanak a befolyással való visszaéléstől, ne fogadjanak el ajándékot, kivéve – ha ezek gesztus értékűek, illetve – a szokásos cégreklámot, reklámtárgyat.
- Munkavégzés előtt és alatt szeszes italt ne fogyasszanak, ügyfél jelenlétében ne dohányozzanak, ne étkezzenek, ne kávézzanak és ne beszélgessenek egymással.
- Akkor is őrizzék meg higgadtságukat, önuralmukat, ha az ügyfél ingerült, agresszív, kerüljék az ügyféllel a személyes konfliktusokat, viták kialakulását.



- Ha az ingerült ügyfelet nem sikerült megnyugtatniuk, és képtelenek a kialakult kellemetlen helyzet megoldására, értesítsék vezetőiket.
- Törekedjenek arra, hogy ügyfeleiket még esetleg visszaélések (pl. szabálytalan vételezés) megállapítása esetén se hozzák méltóságukat sértő helyzetekbe.
- Fontos információt telefonon csak akkor továbbítsanak, ha ez a leggyorsabb megoldás, ha nem áll fel az elhallás, félreértés veszélye, és ha a közlés nem juthat illetéktelenek tudomására. Célszerű ezért az adatokat faxon, illetve levélben is megerősíteni.
- Hátralékok összegéről információt – a személyiségi jogok védelmében – telefonon nem adhatnak, kizárólag személyesen az adósnak, vagy hivatalos meghatalmazással rendelkező képviselőjének.
- A munkaidőn és munkahelyen kívüli viselkedésben is a Távhőszolgáltató hírnevéhez, presztízséhez méltó magatartást tanúsítsanak.
- Az ügyfelek előtt a munkatársakra, vezetőkre, a társaság munkájára semmilyen negatív tartalmú megjegyzést ne tegyenek.
- Saját munkakörükben létrejövő ügyfélkapcsolataikban erősítsék azt a benyomást, hogy a társaság szakszerű, magas minőségi elvárásoknak megfelelő munkát végez, szemléletében ügyfélbarát. Az ügyfélszolgálaton dolgozók igény esetén kötelesek tájékoztatni a felhasználót, díjfizetőt a panaszügyek intézésének módjáról, helyéről, a bevonható szervek nevééről, címéről, telefonszámáról.

## **7.5. Az ügyfelekkel kapcsolatban álló dolgozók magatartása telephelyen kívül**

A felhasználói, díjfizetői kapcsolatban résztvevő, telephelyen kívül munkát végző dolgozók magatartása, és a munkavégzésük módja nagyban meghatározza a Távhőszolgáltatóról alkotott pozitív vagy negatív képet.

Az alábbi munkakörök sorolhatók e csoportba:

- helyszínen (pl. a díjfizető lakásában stb.) szerelést végzők,
- üzemzavar elhárítást végzők,
- a szolgáltatói vagy felhasználói berendezés karbantartását végző szerelők,
- felhasználói berendezést ellenőrzők,
- hőmérséklet ellenőrzést végzők
- műszaki vezetők
- más megbízottak

### **7.5.1 Helyszíni szerelés esetén a dolgozóktól elvárható minimális követelmények**

- Az ügyfélhez való érkezéskor mutatkozzanak be, közöljék jövetelük célját, a várható befejezési időt. Kérjék az ügyféltől a szükséges feltételek biztosítását. Ha az ügyfél kéri, igazolják magukat.
- A helyszínen az előre bejelentett és egyeztetett időpontban jelenjenek meg.
- Az ügyfél lakásába, irodájába való belépés előtt a cipőt feltétlenül tisztítsák meg, belépéskor a sapkát, kalapot vegyék le.
- A munka- és védőruhájukat tartsák a munka jellegétől függő megfelelő állapotban.
- Az ügyfélnek végzendő munka megkezdése előtt szervezzék meg a munkát, készítsék elő a szükséges szerszámokat és anyagokat. A munkavégzéshez szükséges eszközöket,

- anyagokat lehetőleg vigyék magukkal. Ne keltsék az ügyfélben a szervezetlenség látszatát. Ha valamilyen ok miatt eltávoznak, a távozás okáról az ügyfelet tájékoztassák.
- A munkavégzés előtt és alatt szeszitalt ne fogyasszanak, a kínálást udvariasan utasítsák vissza.
  - Az ügyfelet figyelmesen hallgassák meg, ha a Távhőszolgáltatóval kapcsolatos problémákat mond el, de ne nyilvánítsanak véleményt.
  - Ha az ügyfél kérdésére nem tudnak azonnal válaszolni, szerezzék be a szükséges információkat, és utólag tájékoztassák az ügyfelet. Hívják fel a vezetők figyelmét az ügyfél problémájára.
  - Az ügyfelek felé csak olyan információkat adjanak, melyekre felhatalmazásuk van.
  - Az ügyfélről, annak családjáról, körülményeiről, feltételezett anyagi helyzetéről csak a Távhőszolgáltatón belül, hivatalos ügyben adjanak információt, harmadik félnek ne.
  - A helyszíni munkákhoz használt járművet az időjárás körülményeknek megfelelően tartásuk tisztán.
  - Az ügyfél ingatlana előtt a gépjárművet úgy állítsák le, hogy az ne zavarja mások közlekedését. A ki- és beszálláskor, a ki- és berakodáskor a lehető legkisebb zajt keltsék.
  - Az ügyfél jelenlétében a Távhőszolgáltatóra, munkatársaira, vezetőire negatív tartalmú megjegyzést ne tegyenek még abban az esetben sem, hogyha az adott munkában előzetesen a Távhőszolgáltató más alkalmazottjai kifogásolhatóan, vagy éppen rosszul végezték el a munkájukat.
  - Az ügyfeleket kérésükre tájékoztassák az energiatakarékos megoldásokról. A tájékoztatás legyen tárgyyszerű, korrekt és vegye figyelembe az ügyfelek érdekeit.
  - A fűtővíz szükség szerinti leürítésével kapcsolatos információk legyenek pontosak, egyértelműek és közérthetőek. Az információkat a felkészüléshez szükséges idő figyelembevételével minden érintett számára hozzáférhető módon tegyék közzé.
  - Még veszély (pl. vízfolyás) esetén se legyen fellépésük agresszív, az ügyfél engedélye hiányában önhatalmúlag nem követhetnek el magánlaksértést. Ebben az esetben adjanak korrekt tájékoztatást, és próbálják megértetni az ügyféllel a lakásba való bejutás szükségességét.
  - Vegyék igénybe a hatósági segítséget a lakásba való bejutáshoz abban az esetben, ha az ügyfél veszély (pl. vízfolyás) esetén sem biztosítja azt.
  - A járókelőkkel, a lakossággal, az ügyféllel kerüljék a konfliktusokat, viták kialakulását
  - Akkor is őrizték meg higgadtságukat, önuralmukat, ha az ügyfél ingerült, agresszív.
  - Tartózkodjanak az ügyfélre, annak családjára, környezetére vonatkozó minden személyeskedésnek, sértésnek is ítéltető megjegyzéstől, véleménynyilvánítástól.
  - Ügyeljenek az ügyfél, illetve hozzátartozóinak udvarias megszólítására
  - A munkavégzés során tanúsítsanak udvarias, előzékeny, de nem alázkodó magatartást, nem csak az ügyféllel szemben, hanem valamennyi hozzátartozójával is.
  - Az ügyfél magatartására, körülményeire, személyiségére vonatkozó megjegyzéseket még egymás között se tegyenek.
  - Az ügyfél lakásában, vagy közös helyiségekben, lépcsőházakban végzett munkánál fokozottan ügyeljenek a tisztaságra.
  - A munkavégzés közben kerüljenek minden felesleges tárgyalást. Az ügyfél kérdéseire tárgyyszerűen és udvariasan válaszoljanak, de a válaszadás során a Távhőszolgáltató üzleti és egyéb viszonyairól csak olyan információkat közöljenek, melyek nem sértik a Távhőszolgáltató érdekeit, és jó hírét. Kellemetlenkedő kérdések elől udvariasan térjenek ki.
  - Az ügyfél helyiségeiben, lakásában ne dohányozzanak. Hosszabb idejű munkavégzés esetén is csak az ügyfél által kijelölt helyen és engedélyével gyújtsanak rá.
  - Ha a munkát többen végzik, az egymás közötti beszélgetés lehetőleg halk hangon történjen, ne zavarják a környezetet.

- Fokozottan vigyázzanak arra, hogy amennyire csak lehet, a munkavégzés kevés lármaival, piszokkal, rendetlenséggel, kárral járjon. A falvéséseket, fal- és mennyezetfúrásokat, hegesztéseket, szereléseket mindig nagyon óvatosan végezzék. A padozatot a hegesztési hely alá tett speciális lemezzel óvják. A falat, a tapétát és a berendezéseket megfelelő módon védjék meg az esetleges sérülésektől. A munkavégzés során keletkezett törmeléket, szemetet, anyaghulladékot a munka végeztével takarítsák össze és a munkavégzés helyét tisztán adják át.
- Munka közben az ügyféltől ne kérjenek szerszámot, anyagot, ha mégis valamilyen tárgyra volna szükségük, azt mindig udvariasan kérjék, és mindig köszönjék meg a kölcsönadást.
- A szerelők csak a megrendelt munkát végezhetik, kivéve, ha pótmunka szükségessé válik és a megrendelő vállalja annak kifizetését.
- A szerelés közben keletkezett károkat javítsák ki, ha ez nem lehetséges, gondoskodjanak a hibák mielőbbi kijavításáról.
- A munka befejezésekor adják át az elkészült munkát az ügyfél részére. Kérésére minden információt adjanak meg a beépített anyagokról, valamint a szerelvények használatáról.
- Törekedjenek a lehető leggyorsabb és megbízható hibaelhárításra, javításra, a mindig tökéletes munkavégzésre.
- A munka végeztével vizsgálják meg, minden rendben van-e, majd az ügyfelet kérik meg a munka átvételére, igazolására, majd ezután udvariasan búcsúzzanak el.
- A szabadban történő munkavégzésnél törekedjenek a munkahelyi rendre, a környezet védelmére, megóvására, a munkaterület helyreállítására.
- A munkahelyen gondoskodjanak nemcsak a saját, hanem a környezet biztonságáról is. Erről a környezetben tartózkodókat is tájékoztassák.
- A nyilvánosság előtt végzett munka során tartózkodjanak a munkacsoporton belüli vitáktól, veszekedésektől, hangos magatartástól, a trágár beszédétől.
- 

### **7.5.2. A mérők és a felhasználói rendszer ellenőrzésénél a dolgozóktól elvárt követelmények**

- Az ellenőrzésnél a viták elkerülése érdekében törekedjenek a szakszerűség mellett a tárgyszerűségre.
- Az ellenőrzések során feltárt visszaélések, szerződéstől eltérő, illetve szabálytalan vételezések megállapításakor és közlésekor a hangnem legyen türelmes, de határozott. Ilyen esetekben is kerüljék az ügyfelekkel a konfliktusok, viták kialakulását.
- Ügyeljenek személyes méltóságuk, hírnevük csorbítatlanságára.
- Törekedjenek arra, hogy az ügyfeleket még visszaélések megállapítása esetén se hozzák méltóságukat sértő helyzetekbe.
- Szabálytalan vételezés feltárása esetén a bejelentő személyét ne hozzák nyilvánosságra.

### **7.5.3. A melegvíz díjhátralék miatti szolgáltatás felfüggesztésnél a dolgozóktól elvárt magatartás**

- A munka során határozottan, céltudatosan kell fellépni. A Távhőszolgáltató és a rendszeresen fizető felhasználók, díjfizetők érdekeit kell képviselni. Minden esetben udvarias magatartást kell tanúsítani!
- A kikötést vezető a felhasználóval, díjfizetővel hátraléka nagyságáról nem vitatkozhat. Engedményt nem adhat.
- Egyéb esetben a kikötéstől nem tekinthet el csak akkor, ha hitelt érdemlő okmánnal tudja igazolni, hogy tartozását időközben rendezte.

- A csoport tagjai akkor is őrizzék meg higgadtságukat, önuralmukat, ha az ügyfél ingerült, agresszív.
- A kizárás, vagy visszakötés után a szerelő köteles a tevékenységgel járó esetleges rendellenességeket (pl. vízfolyás, légtelenítés, csöpögés) elhárítani.
- Amennyiben a kikötést követően hátralékos felhasználó, díjfizető rendezi tartozását, és kifizeti a ki- és visszakötés díját, a visszakötést **24** órán belül el kell végezni.
- A csoport tagjai kötelesek maguknál tartani és kérésre felmutatni a fényképes igazolványukat és megbízólevelüket.

A felhasználókkal, díjfizetőkkel való udvarias bánásmód, nemcsak a Távhőszolgáltató érdeke, hanem az alkalmazottaké is. Munkájuk elismerését csak akkor várhatják el, ha nemcsak feletteseik, de a felhasználók, díjfizetők is meg vannak elégedve munkájuk mellett viselkedésükkel is.

## **7.6. Reklamációk, panaszügyek kezelése**

### **7.6.1. Kifogás a számla ellen**

A felhasználó, díjfizető a benyújtott számla ellen kifogást emelhet.

A Távhőszolgáltató megbízottja köteles a kifogást megvizsgálni és ennek eredményéről a felhasználót, díjfizetőt a reklamációtól számított **15 napon belül írásban** értesíteni. A téves számlát a lehető leggyorsabban korrigálni kell.

Ha a felhasználót vagy a díjfizetőt visszatérítés illeti meg, a Távhőszolgáltató a díjkülönbözetet az írásos értesítővel egy időben, de legkésőbb **8** munkanapon belül korrekciós számla alapján köteles jóváírni. Ha a felhasználónak, díjfizetőnek nincs tartozása, a visszatérítés összege átutalható.

Ha a felhasználónak/díjfizetőnek van tartozása, a visszatérítés összegét a hátralék csökkentésére kell elszámolni. Ha a Távhőszolgáltató az írásos értesítést követő 30 munkanapon belül a visszatérítés összegét nem írja jóvá, a jogszabályban meghatározott kamatot, valamint a másik fél igazolt költségeit köteles megtéríteni.

Ha a Távhőszolgáltatónak felróható okból téves, vagy elmaradt számlázás történt és emiatt a Távhőszolgáltatót díjkülönbözet illeti meg, a távhőszolgáltatás díját korrekciós számlán feltüntetett fizetési határidőig egy összegben vagy egyedi megállapodásban részletezett módon egyenlítheti ki a felhasználó, díjfizető. A részletfizetési megállapodással módosított fizetési határidő nem haladhatja meg a téves, vagy elmaradt számlázás időtartamát.

Késedelmes fizetésnek minősül, ha a felhasználó, díjfizető a számla esedékessége, vagy a módosított határidő után egyenlíti ki a számla összegét.

### **7.6.2. Minőségi reklamáció**

Abban az esetben, ha a Távhőszolgáltató a vonatkozó előírásoktól (szerződésben vállalt kötelezettségétől) a szolgáltatás paramétereiben eltér, a felhasználó, díjfizető minőségi reklamációval fordulhat a Távhőszolgáltató felé.

A Távhőszolgáltató a beérkezett reklamációt besorolja, kivizsgálja és lehetőleg haladéktalanul intézkedik a hiba kijavításáról. Ennek megtörténtéről értesíti a panaszt bejelentő felhasználót, díjfizetőt, – kivéve a nagy területet érintő üzemzavart, ahol nincs mód az egyenkénti viszontértesítésre – és intézkedést tesz a szükséges számlakorrekcióra.

## **7.7. Hibabejelentés és hibaelhárítás**

### **7.7.1. Hibabejelentés**

A hiba bejelentése történhet a társaság telephelyein személyesen, telefonon, faxon, levélben, a Távhőszolgáltató ügyeletén folyamatosan 0-24 h-ig. (Lásd: 7.3. c) pont)

### **7.7.2. A hibaelhárítás rendje**

A bejelentett hibákat rangsorolni kell, és elhárításukról 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 lakóépületben, vagy lakásban okoz szolgáltatás kiesést, a javítást azonnal, de legkésőbb a bejelentés időpontjától számított 2 órán belül kell megkezdeni.

–Ha a bejelentett hiba egy lakást érint, a javítást lehetőleg 08-21 óra között, a bejelentő és a távhőügyelet által egyeztetett időpontban meg kell kezdeni.

Minden bejelentett hibát írásban rögzíteni kell; az elhárítás, kijavítás tényét a hibaelhárítást végző személyek nevének feltüntetésével kell dokumentálni.

## **7.8. Panaszügyek kezelése**

**Panasz** a szóban vagy írásban bejelentett, benyújtott olyan kérelem, mely egyéni, vagy csoportos jogsérelem vagy érdeksérelem orvoslására illetve megszüntetésére irányul.

**Közérdekű bejelentés** olyan körülményre, hibára vagy hiányosságra hívja fel a figyelmet, amelynek orvoslása, illetőleg megszüntetése a közösség érdekeit szolgálja.

### **7.8.1. Panaszbejelentés kivizsgálására jogosult szervezeti egységek**

A felhasználó, díjfizető panaszával a Távhőszolgáltató ügyfélszolgálatához, a Távhőszolgáltató vezetőjéhez, illetékes ügyintézőhöz, tulajdonosához vagy a fogyasztóvédelmi szervekhez és felhasználói érdekképviseltekhez fordulhat.

A panasz kivizsgálását első fokon az a szervezet köteles végezni, amelyik a bejelentés első elbírálására, a távhőszolgáltatás teljesítésére vagy a közüzemi szerződéskötésére hatáskörrel és illetékességgel rendelkezik.

Amennyiben a felhasználó, díjfizető a panaszbejelentést nem az illetékes szervezetnél tette meg, úgy a bejelentést fogadó szervezet továbbítja az illetékességgel és hatáskörrel rendelkező szervezet felé.

Amennyiben a felhasználó, díjfizető a panaszbejelentésre kapott válasszal, illetve intézkedéssel nem ért egyet, úgy ismételt bejelentéssel élhet.

Abban az esetben, ha a Távhőszolgáltató a felhasználó, díjfizető panaszát nem orvosolja, a felhasználó, díjfizető sérelmének orvoslását kérheti a Távhőszolgáltató tulajdonosától vagy a területileg illetékes fogyasztóvédelmi szervtől.

### **7.8.2.      Ügyintézési határidő**

A panaszbejelentések, illetve közérdekű bejelentések kivizsgálására és a lehetőség szerinti orvoslására, továbbá az írásban történő válaszadásra rendelkezésre álló határidő 15 nap. Minden a Távhőszolgáltatóhoz beérkezett panaszt, illetve bejelentést nyilvántartásba kell venni. A panasz elutasítását minden esetben meg kell indokolni.

### **7.8.3.      Panaszfórumokhoz küldött beadványok intézése**

Az önkormányzathoz, más hatóságokhoz vagy fogyasztóvédelmi felügyelőségekhez, felhasználói érdekképviseltekhez benyújtott és általuk megküldött panaszok kivizsgálása során a Távhőszolgáltató minden olyan adatot, tény, információt a hatóság rendelkezésére bocsát, amely az ügy megítéléséhez szükséges, továbbá mindent megtesz annak érdekében, hogy a panaszügy a lehető legrövidebb idő alatt, de legkésőbb 30 napon belül elintéződjék.

Az illetékes fogyasztóvédelmi szervek és felhasználói társadalmi érdekképviseltek elérhetőségéről az Ügyfélszolgálaton jól látható helyen tájékoztatást kell kifüggeszteni. Az Ügyfélszolgálaton dolgozók kötelesek ezeket az információkat igény esetén szóban is megadni a panaszosnak.

#### **Az illetékes fogyasztóvédelmi szervek és felhasználói érdekképviseltek:**

- Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság Közép-dunántúli Regionális Felügyelősége  
Veszprém, Megyeház tér 1.
- Pétfürdő nagyközség jegyzője  
Pétfürdő, Berhidai u. 6.

## **8. A TÁVHŐSZOLGÁLTATÁSSAL KAPCSOLATOS KIEGÉSZÍTŐ TEVÉKENYSÉGEK**

### **8.1.      Felhasználói berendezések szerződés alapján történő karbantartása, üzemeltetése**

A felhasználó karbantartási és üzemeltetési szerződést köthet a Távhőszolgáltatóval a tulajdonában lévő felhasználói berendezések üzemeltetésére, ellenőrzésére, karbantartására. A szerződés kereteit meghaladó javítások számlázása külön történik.

A saját hőközponttal rendelkező felhasználók megbízása alapján a Távhőszolgáltató szerződés alapján üzemeltetheti a felhasználó tulajdonában lévő hőközpontot. E szerződés kereteit meghaladó javítási, karbantartási munkákat a Távhőszolgáltató csak a megbízó külön megrendelésére végzi, külön díj ellenében.

A szerződésnek tartalmaznia kell a kapcsolattartó személy nevét és elérhetőségi adatait.

## **8.2. Felhasználói berendezéseken megrendelésre végzett munkák**

Távhőszolgáltató a felhasználó, díjfizető tulajdonában lévő berendezéseken – a tulajdonos hibabejelentésére vagy megbízására – végzett munkákról, a teljesítés igazolását követően számlát állít ki. A megrendelő a számla ellenértékét átutalással, vagy készpénzátutalási megbízással (csekk) fizeti meg.

## **9. KAPCSOLATTARTÁS**

### **9.1. Tulajdonossal, médiákkal**

A Távhőszolgáltató gazdasági és műszaki tevékenységéről mind a tulajdonost, mind az írott és elektronikus sajtó képviselőit alapvetően csak ügyvezető igazgató jogosult tájékoztatni. A tulajdonos felé elvárt tájékoztatási kötelezettséggel tartozik. A tájékoztatási kötelezettség ugyancsak kötelező a felügyelő Bizottság részére.

Az ügyvezető igazgató tájékoztatási jogosultságát megbízottja útján is gyakorolhatja.

### **9.2. Hatóságokkal**

A Távhőszolgáltató ellenőrzésére jogosult hatóságokkal az ellenőrzések során a kapcsolatot a téma szerint illetékes szakterület vezetője tartja, aki az ellenőrzés folyamatáról a cég ügyvezető igazgatóját tájékoztatja, továbbá az ellenőrzés elősegítése céljából jogosult az ellenőrzés témája szerint munkatársakat bevonni.

### **9.3. Fogyasztóvédelmi szervekkel, felhasználói érdekképviseletekkel**

A Távhőszolgáltató együttműködik a megyei és a helyi fogyasztóvédelmi szervekkel, felhasználói érdekképviseletekkel annak érdekében, hogy a felhasználókat érintő kérdésekben:

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

Az együttműködés és a közvetlen kapcsolattartás a társaság ügyvezető igazgatóján, távollétében az ügyfélszolgálati vezetőn keresztül történik.

A Távhőszolgáltató a fogyasztóvédelmi szervek és felhasználói érdekképviseletek számára, a felhasználókat érintő kérdésekben az együttműködést nem tagadhatja meg, köteles a közérdekű adatokat — kivéve szolgálati titkot — hozzáférhetővé tenni, a felhasználókat érintő

tervezett intézkedésekről tájékoztatást adni. Közérdekű adatnak minősül a hatályos jogszabály előírásainak megfelelő adat.

Felhasználói érdekképviselőnek nevében eljáró személy a felhasználó, díjfizető által kezdeményezett eljárás adataiba kizárólag a felhasználó, díjfizető hozzájárulásával tekinthet be, a személyiségi jogokra vonatkozó jogszabályok figyelembevételével. A tudomására jutott adatokat köteles az üzleti titokra érvényes módon kezelni.

#### **9.4. Kapcsolat kiemelt beszállítókkal**

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

A legnagyobb forgalmat lebonyolító beszállítóink:

- a.) Nitrogénművek ZRt.
- b.) EON. (ÉDÁSZ) Zrt.
- c.) BAKONYKARSZT ZRt.

#### **9.5. Távhőszolgáltató nevében eljáró személyek azonosítási rendszere**

A Távhőszolgáltató azon dolgozói, akik telephelyen vagy telephelyeken kívül felhasználókkal, díjfizetőkkal kerülnek kapcsolatba és a Távhőszolgáltató nevében járnak el, azonosító kártyát (kitűzött) kötelesek viselni.

A felhasználó, díjfizető kérésére a Távhőszolgáltató dolgozója köteles az azonosító kártyát bemutatni, nevét, telephelyének címét és telefonszámát megadni. Az azonosító a visszavonásig érvényes.

#### **Cégjelzések használata:**

A cégjelzéseket kizárólag a Távhőszolgáltató nevében eljáró társasági dolgozó használhatja mindaddig, míg a társaság megbízásából végzi tevékenységét.

Cégjelzéssel kell ellátni a társaság által kibocsátott leveleket, faxokat, tájékoztató, reklám és propagandaanyagokat, bizonylatokat és számlákat.

#### **9.6. A felhasználó, díjfizető azonosítása**

A felhasználó és a díjfizető azonosítására a távhőszolgáltatásról szóló önkormányzati rendeletben felsorolt adatokat tartalmazó bármilyen azonosító okirat szolgál, melyet a Távhőszolgáltató kérésére felhasználó és a díjfizető köteles bemutatni.

## **10. A TÁVHŐSZOLGÁLTATÓ ETIKAI NORMÁI**

Az etikai normák meghatározásának célja, hogy keretet adjon mindazon magatartási formákhoz és cselekvésekhez, amelyek



- a munkavállalóknak a Távhőszolgáltatóval, illetve a tulajdonossal és a Távhőszolgáltató üzleti, gazdasági partnereivel szembeni kapcsolataival,
- a felhasználóval, díjfizetővel szembeni objektivitással, a felhasználók, díjfizetők bizalmának megszerzésével, megtartásával és erősítésével,
- a Távhőszolgáltató jó hírnevének megóvásával,
- a környezet megóvásával és védelmével függnek össze.

A Távhőszolgáltató magas színvonalú szakmai tevékenysége mellett olyan erkölcsi és etikai normarendszert kíván általánossá tenni, amely alapvetően meghatározza a társaság működését. A közös értékek és célok egyrészt segítenek a szervezet formálásában, a munkavállalók ösztönzésében, ugyanakkor irányítják a mindennapos tevékenységeket.

A távhőszolgáltatásban dolgozóktól – munkaköri beosztásukra és tevékenységi területükre való tekintet nélkül – joggal várják el a felhasználók, díjfizetők az alapos szakmai hozzáértéssel, hivatástudattal és ügyszeretettel végzett munkát, és az olyan emberi tulajdonságokat, mint a felhasználó-központú szemléletmód, a problémaérzékenység, a kulturált magatartás, a kapcsolatteremtési- és együttműködési képesség.

Ezeknek az elveknek a betartása független attól, hogy a munkavállaló a szervezeti hierarchia mely szintjén lát el feladatokat.

Az elvek szigorú és teljes körű betartásával minden munkavállalónak kötelessége hozzájárulni a távhőszolgáltatás minőségének és a társaság arculatának javításához, a célul kitűzött magas szintű távhőszolgáltatás eléréséhez, illetve megvalósításához.

Az etikai normák érvényesek a Távhőszolgáltató minden munkavállalójára függetlenül attól, hogy a munkaviszony létesítése eseti vagy tartós, teljes vagy részmunkaidőre vonatkozik.

Távhőszolgáltató minden munkavállalójával szemben alapvető erkölcsi igény és követelmény a befolyástól való mentesség, az előnyök elfogadásától és a korrupciótól való tartózkodás, a protekció kizárása.

## **10.1. Tisztességtelen piaci magatartás**

A Távhőszolgáltató képviselőjében eljárva minden munkavállaló köteles tiszteletben tartani a gazdasági verseny szabadságát és tisztaságát.

### **Kifejezetten tiltott:**

- gazdasági tevékenységet tisztességtelenül – különösen a felhasználók törvényes érdekeit sértő vagy veszélyeztető módon – folytatni;
- valótlan tény állításával vagy híresztelésével, valamint valós tény hamis színben való feltüntetésével a versenytárs jó hírnevét vagy hitelképességét sérteni illetőleg veszélyeztetni;
- üzleti titkot tisztességtelen módon megszerezni vagy felhasználni, valamint jogosulatlanul mással közölni vagy nyilvánosságra hozni;
- máshoz olyan tisztességtelen felhívást intézni, amely kifejezetten a harmadik személlyel fennálló gazdasági kapcsolat felbontását vagy ilyen kapcsolat létrejöttének megakadályozását célozza.

## **10.2. A titoktartási kötelezettség szabályai**

A munkavállaló köteles a munkája során tudomására jutott üzemi (üzleti) titkot, valamint a munkáltatóra, annak tevékenységére vonatkozó alapvető fontosságú információkat megőrizni.

A titokkörbe tartozó információk, tények, adatok engedély nélkül nem adhatók ki harmadik személynek.

Amennyiben szükségessé válik a titokkörbe tartozó információk kiadása, azt csak az ügyvezető igazgató előzetes engedélyével meghatalmazás alapján tehető meg.

A munkavállaló illetéktelen személlyel nem közölhet a munkaköre betöltésével összefüggésben tudomására jutott olyan ismeretet, adatot, amelynek közlése a munkáltatóra vagy a munkáltatóval munkaviszonyban álló más személyre hátrányos következménnyel járna.

## **10.3. Egészség- és környezetvédelem**

A Távhőszolgáltató munkavállalói munkavégzésük során magatartásukkal nem veszélyeztethetik önmaguk, munkatársaik és mások egészségét, biztonságát, valamint a munkavégzés során minden eszközzel törekedniük kell az épített és természeti környezet megóvására. Munkavégzésük során kötelesek használni a munka- és védőfelszereléseket, be kell tartani az ide vonatkozó előírásokat.

## **10.4. Energiatakarékosság**

A szolgáltatói és felhasználói rendszerek rekonstrukciója, reorganizációja az energiatakarékos üzemeltetés, az épületenkénti és radiátoronkénti szabályozás, a mérés és költségmegosztás, ill. a törvényben előírt fogyasztói hőközpontok építése, a szolgáltatás kiterjesztése a Távhőszolgáltató és a felhasználó közös érdeke.

## **10.5. Kommunikáció**

Az energiatakarékos távhőszolgáltatás érdekében a PÉTKOMM Kft központjában, kérésre, díjtalan szaktanácsadást adunk. A tájékoztatás a társaság által üzemeltetett, és a tervezett új fogyasztói hőközpontok műszaki kérdéseire, a díjelszámolás, díjfizetés és a hátralékkezelés kérdéseire terjed ki. A társaság időnként tájékoztató anyagokat készít, (hírlevél, hirdetmény) amelyekben a távhőszolgáltatással kapcsolatos információkat közli a felhasználókkal, díjfizetőikkel. Ezen túlmenően a társasházak és lakóközösségek képviselőit rendszeresen írásban tájékoztatja.

## **11. AZ ÜZLETSZABÁLYZAT HOZZÁFÉRHETŐSÉGE**

A Távhőszolgáltató köteles ezen üzletszabályzatát az Ügyfélszolgálatán, a Polgármesteri Hivatal, Közösségi Ház és Könyvtár ill. az Önkormányzat és a Társaság honlapján a felhasználók, díjfizetők számára hozzáférhetővé tenni, a felhasználók, díjfizetők kérésére bármikor betekintést biztosítani.

## 12. ZÁRADÉK

Ezen Üzletszabályzat kizárólag a „PÉTKOMM” Pétfürdői Kommunális és Szolgáltató Kft. távhőszolgáltatási tevékenységét szabályozza – a mellékletekkel együtt érvényes.

A „PÉTKOMM” Pétfürdői Kommunális és Szolgáltató Kft. jelen **Üzletszabályzatát** a vonatkozó távhőszolgáltatásról szóló törvény, a törvény végrehajtására kiadott kormányrendelet, a távhőszolgáltatásra vonatkozó helyi önkormányzati rendeletek, továbbá a szakmai ajánlások alapján készítette el.

Ezen Üzletszabályzat a jegyzői jóváhagyástól lép hatályba és a visszavonásáig érvényes.

**Jeschitz Antal**  
ügyvezető igazgató

## JÓVÁHAGYÓ ZÁRADÉK

Pétfürdő Nagyközség Jegyzője  
8105 Pétfürdő, Berhidai út 6.

Szám: 2364-5/2009.

Ezen üzletszabályzatot **j ó v á h a g y o m.**

Pétfürdő, 2009. november 13.

Jánosiné Izsó Ildikó  
jegyző