

KÖVA ZRT

TÁVHŐSZOLGÁLTATÁSI

ÜZLETSZABÁLYZATA

HATÁLYBALÉPÉS IDŐPONTJA:

2013. JÚLIUS 01.

TARTALOMJEGYZÉK

1.	BEVEZETÉS.....	4
1.	ÁLTALÁNOS RÉSZ	6
1.1.	RÖVIDÍTÉSEK ÉS FOGALOM MEGHATÁROZÁSOK.....	6
1.2.	A TÁRSASÁG LEGFONTOSABB ADATAI	10
1.2.1.	A társaság tevékenysége.....	11
1.2.2.	A társaság telephelyei, ellátási területek.....	12
1.2.3.	Társaság szervezeti tagozódása:.....	12
1.2.4.	Általános működési feltételek és keretek	12
2.	FOGYASZTÁSI HELYEK LÉTESÍTÉSE VAGY BŐVÍTÉSE, A CSATLAKOZÁS VAGY BŐVÍTÉS FELTÉTELEI	13
2.1.	ELŐZETES TÁJÉKOZÓDÁS	13
2.2.	IGÉNYBEJELENTÉS	13
2.2.1.	IGÉNYBEJELENTÉS A FOGYASZTÓ RÉSZÉRŐL	13
2.2.2.	TÁJÉKOZTATÁS A TÁVHŐSZOLGÁLTATÓ RÉSZÉRŐL.....	14
2.2.3.	A CSATLAKOZÁSI AJÁNLAT TARTALMA	15
2.2.4.	AZ IGÉNYLŐ NYILATKOZATA AZ AJÁNLAT ELFOGADÁSÁRÓL.....	15
2.3.	CSATLAKOZÁS FELTÉTELEI	16
2.3.1.	MŰSZAKI FELTÉTELEK	16
2.3.2.	A FOGYASZTÓ CSATLAKOZÁSÁNAK JOGI-GAZDASÁGI FELTÉTELEI	16
2.3.3.	PÉNZÜGYI FELTÉTELEK.....	17
2.4.	CSATLAKOZÁSI PONT MEGHATÁROZÁSA.....	17
2.5.	CSATLAKOZÁSOK LÉTESÍTÉSE	17
2.6.	TULAJDONJOGI HATÁR	18
2.7.	BEKAPCSOLÁSI FELTÉTELEK	19
2.8.	ELSZÁMOLÁSI MÉRŐBERENDEZÉS	19
2.8.1.	HŐFOGYASZTÁSMÉRŐ	19
2.8.2.	A FELHASZNÁLT TÁVHŐ MENNYISÉGÉNEK MÉRÉSE FELHASZNÁLÓI TULAJDONÚ HŐKÖZPONTOKNÁL 20	
2.9.	FELHASZNÁLÓI BERENDEZÉS MŰKÖDTETÉSE, FENNTARTÁSA, ÁTALAKÍTÁSA	20
3.	KAPCSOLAT A FELHASZNÁLÓKKAL, ÜGYFELEKKEL	22
3.1.	KAPCSOLAT A KÜLSŐ KÖRNYEZETTEL	22
3.2.	TÁVHŐSZOLGÁLTATÁSSAL KAPCSOLATOS FOGYASZTÓVÉDELEM.....	22
3.2.1.	FELHASZNÁLÓK ÉRDEKKÉPVISELETI SZERVEZETEI	24
3.2.2.	KAPCSOLAT A BESZÁLLÍTÓKKAL	25
3.3.	ÜGYFÉLSZOLGÁLATI TEVÉKENYSÉG	25
3.3.1.	TÁJÉKOZTATÁS	26
3.3.2.	KÖZÜZEMI SZERZŐDÉSKÖTÉS, -MÓDOSÍTÁS.....	26
3.3.3.	TÖRZSADAT MÓDOSÍTÁSOK	26
3.3.4.	SZÁMLÁZÁSSAL KAPCSOLATOS MEGKERESÉSEK KEZELÉSE	26
3.3.5.	BESZEDÉSSSEL, BEHAJTÁSSAL KAPCSOLATOS MEGKERESÉSEK KEZELÉSE	27
3.3.6.	SZOLGÁLTATÁSI ÉS SZERVIZ-MEGKERESÉSEK KEZELÉSE	27
3.3.7.	AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLAT MŰKÖDÉSI RENDJE.....	27
4.	SZERZŐDÉSES KAPCSOLATOK	29
4.1.	KÖZÜZEMI SZERZŐDÉSEK KÖTELEZŐ TARTALMI ELEMEI.....	29
4.2.	A KÖZÜZEMI SZERZŐDÉS ALANYAINAK JOGAI ÉS KÖTELEZETTSÉGEI	31
4.2.1.	FELHASZNÁLÓ JOGAI.....	31
4.2.2.	FELHASZNÁLÓ KÖTELEZETTSÉGEI.....	31
4.2.3.	SZOLGÁLTATÓI JOGAI.....	32
4.2.4.	SZOLGÁLTATÓ KÖTELEZETTSÉGEI.....	33
4.3.	SZOLGÁLTATÁSI KÖRÜLMÉNYEK ELLENŐRZÉSE	33
4.3.1.	A TÁVHŐSZOLGÁLTATÓ JOGOSULT ELLENŐRIZNI:	34
4.3.2.	A TÁVHŐSZOLGÁLTATÓ ELLENŐRZÉSÉNEK KÖVETKEZMÉNYEI	34
4.4.	ÁLTALÁNOS KÖZÜZEMI SZERZŐDÉSEK	35

4.5. EGYEDI KÖZÜZEMI SZERZŐDÉSEK.....	37
4.5.1. A SZERZŐDÉS TARTALMA	37
4.5.2. A SZERZŐDÉS MELLÉKLETEINEK TARTALMA	38
4.5.3. A SZERZŐDÉS IDŐBELI HATÁLYA ÉS MÓDOSÍTÁSI, FELMONDÁSI LEHETŐSÉGE.....	38
4.6. AZ ÁLTALÁNOS KÖZÜZEMI SZERZŐDÉSEK FELMONDÁSA.....	38
4.6.1. SZERZŐDÉS FELMONDÁSA A FOGYASZTÓ RÉSZÉRŐL.....	38
4.6.2. SZERZŐDÉS FELMONDÁSA A TÁVHŐSZOLGÁLTATÓ RÉSZÉRŐL.....	39
4.6.3. SZERZŐDÉS MEGSZÜNTETÉSE KÖZÖS MEGEGYEZÉSSSEL.....	39
4.7. SZERZŐDÉSSZEGÉS ÉS KÖVETKEZMÉNYEI.....	40
4.7.1. SZERZŐDÉSSZEGÉS A TÁVHŐSZOLGÁLTATÓ RÉSZÉRŐL	40
4.7.2. SZERZŐDÉSSZEGÉS A FOGYASZTÓ RÉSZÉRŐL	41
5. A SZOLGÁLTATÁS KORLÁTOZÁSA ÉS SZÜNETELTETÉSE	42
5.1. A SZOLGÁLTATÁS KORLÁTOZÁSA.....	42
5.2. IDEIGLENES SZÜNETELTETÉS.....	44
5.3. VÉGLEGES KIKAPCSOLÁS	45
5.4. A FELHASZNÁLÓ RÉSZLEGES LEVÁLÁSA	46
6. A TÁVHŐSZOLGÁLTATÁS ÁR ÉS DÍJTÉTEL RENDSZERE	48
6.1. ÁTLÁTHATÓSÁG, KÖLTSÉGGKALKULÁCIÓ	48
6.2. DÍJAK KIALAKÍTÁSÁNAK ÁLTALÁNOS FELTÉTELEI	49
7. A SZOLGÁLTATÁS ELLENÉRTÉKÉNEK ELSZÁMOLÁSA	50
7.1. A HŐDÍJ ALAPJÁUL SZOLGÁLÓ FELHASZNÁLÁS MEGHATÁROZÁSA.....	50
7.2. FELHASZNÁLÁSI HELYEKRE MEGHATÁROZOTT HŐFELHASZNÁLÁS ELSZÁMOLÁSA HŐKÖZPONTI MÉRÉS ESETÉN	55
7.3. HŐFELHASZNÁLÁS ELSZÁMOLÁSA ÉPÜLETRÉSZENKÉNTI MÉRÉS ESETÉN	57
7.4. AZ ENERGIATÁMOGATÁS ÉRVÉNYESÍTÉSE.....	57
7.5. ALAPDÍJ ELSZÁMOLÁSA	57
7.6. KÉSEDELMES FIZETÉS.....	59
7.7. A FIZETÉSI HÁTRALÉKOK BEHAJTÁSA	59
7.8. FŰTÉSI IDÉNY, PÓTFŰTÉS	60
8. A TÁVHŐSZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGI KÖVETELMÉNYEI	61
9. PANASZÜGYEK KEZELÉSE	64
9.1. PANASZÜGYEK KEZELÉSE.....	64
9.2. MINŐSÉGI REKLAMÁCIÓ	65
9.3. SZÁMLAREKLAMÁCIÓ.....	65
9.4. KIFOGÁS AZ ELSZÁMOLÓ MÉRŐVEL SZEMBEN.....	66
10. AZ ÜZEMI ESEMÉNYEK RENDSZERE	67
10.1. HIBABEJELENTÉS.....	67
10.2. HIBÁBÓL EREDŐ SZÜNETELTETÉS	67
11. ENERGIAGAZDÁLKODÁS, ENERGIAHATÉKONYSÁG.....	69
12. MINŐSÉGBIZTOSÍTÁS ÉS KÖRNYEZETVÉDELEM.....	70

1. BEVEZETÉS

A Körösi Vagyonkezelő Zártkörűen Működő Zártkörű Részvénytársaság (KÖVA Zrt) a fogyasztók tájékoztatása, a szolgáltatási feltételrendszer egyértelmű rögzítése és a kiegyensúlyozott szolgáltató-fogyasztó kapcsolatrendszer kialakítása érdekében készítette el Távhőszolgáltatási Üzletszabályzatát, (továbbiakban: **üzletszabályzat**). Az üzletszabályzat részletesen meghatározza a KÖVA Zrt-nek a távhőszolgáltatás területén a hatályos jogszabályok által meghatározott működési kereteit, valamint azokat a legfontosabb feltételeket, amelyek elengedhetetlenül szükségesek a felhasználó és a szolgáltató eredményes együttműködéséhez.

Az üzletszabályzat elsődleges feladata a távhőszolgáltató és a felhasználók kapcsolatában a távhőszolgáltatással, illetve a hőenergia vételezéssel kapcsolatos jogok és kötelezettségek tisztázása és ezek harmóniájának minél teljesebb biztosítása.

Meghatározza a távhőszolgáltató jogait és kötelezettségeit, szabályozza a távhőszolgáltató és a felhasználó szerződéses viszonyát, a mérés és elszámolás rendjét, továbbá a szolgáltatónak a felhasználókkal, illetékes fogyasztóvédelmi hatósággal és a felhasználói érdekképviseleti szervekkel való együttműködést.

Az üzletszabályzat tükrözi társaságunk legfontosabb célkitűzését: a szolgáltatói és a fogyasztói rendszerek mindenkor műszaki színvonalához igazodó, a fogyasztói igényeknek jól megfelelő, megbízható és korrekt távhőszolgáltatás folyamatos biztosítása.

AZ ÜZLETSZABÁLYZAT TÁRGYA

A KÖVA Zrt – mint távhőtermelő és egyben távhőszolgáltató – üzletszabályzata a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. sz. törvényben, továbbá a távhőszolgáltatásról szóló 157/2005.(VIII.15.) Kormányrendeletben megfogalmazott cél – a felhasználói igényeket szolgáló gazdaságos, folyamatos és biztonságos távhőtermelés és távhőszolgáltatás – megvalósítása érdekében, a helyi szolgáltatási sajátosságok figyelembevételével szabályozza a távhőszolgáltató működését. Meghatározza a távhőszolgáltató kötelezettségeit és jogait, szabályozza a távhőszolgáltató és a felhasználó szerződéses viszonyát, a mérés és elszámolás rendjét, valamint a szolgáltatónak a felhasználóval, a fogyasztóvédelmi hatósággal és a társadalmi érdek-képviseleti szervezeteivel való együttműködését..

Az üzletszabályzatba Nagykőrös Város Önkormányzat Képviselő-testületének - a távhőszolgáltatásról, valamint a távhőszolgáltatás díjáról és a díjalkalmazás feltételeiről - szóló 18/2011. (IV. 1.) önkormányzati rendelete által meghatározott feltételek és feladatok tartoznak, különös tekintettel a fogyasztó és a szolgáltató közötti jogviszonyra, valamint a KÖVA Zrt-nek a felhasználóval, a fogyasztóvédelmi hatósággal és a felhasználók társadalmi érdek-képviseleti szerveivel való együttműködésére.

Szolgáltató üzletszabályzatát - annak mellékletével együtt - köteles az érdekeltek részére hozzáférhetővé tenni.

Az üzletszabályzat hatálya

Jelen üzletszabályzat hatálya a társaság működési engedélyében meghatározott működési területre, illetve a társaságtól hőenergiát vételező, vele szerződéses jogviszonyban álló felhasználókra terjed ki.

Az üzletszabályzat a Pest Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelősége által véleményezett és Nagykőrös Város Jegyzője által jóváhagyott szabályzat, amely Nagykőrös Város Jegyzője által történő jóváhagyás napján lép hatályba, a jóváhagyásban meghatározott feltételekkel jön létre. Érvényessége és hatálya határozatlan időre szól, illetve ameddig azt jogszabály hatályon kívül nem helyezi.

A távhőszolgáltató a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal által kiadott működési engedély alapján, - mely engedély határozatlan időre szól - jogosult a KÖVA ZRT működési területén a jogszerűen létesített, használatba vett és az általa üzemeltetett létesítményekben szerződés alapján távhőt termelni, távhőszolgáltatási célú felhasználásra hőt vásárolni és azokból távhővezeték-hálózaton keresztül távhőt szolgáltatni.

A fentiek a KÖVA ZRT – mint távhőszolgáltató – részére az engedélyes távhőrendszerekre vonatkozóan: üzemben tartási, fejlesztési és szolgáltatási jogokat és kötelezettségeket jelentenek.

A távhőszolgáltató Üzletszabályzatát évente felülvizsgálja, indokolt esetben azt módosítja. Az üzletszabályzat módosítását Nagykőrös Város Jegyzője hagyja jóvá. Indokolt esetben az üzletszabályzat módosítását kezdeményezheti a helyi érdekképviselői és az illetékes felügyeleti szerv is.

1. ÁLTALÁNOS RÉSZ

1.1. RÖVIDÍTÉSEK ÉS FOGALOM MEGHATÁROZÁSOK

A jelen Üzletszabályzat rendelkezéseit döntően meghatározó jogszabályok a továbbiakban az alábbi rövidítésekkel kerültek megjelölésre:

Tszt.: a 2005. évi XVIII. törvény a távhőszolgáltatásról;

Vhr.: 157/2005 (VIII. 15.) Korm. rendelet a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény végrehajtásáról;

TKSZ: az 157/2005 (VIII. 15.) Korm. rendelettel kihirdetett Távhőszolgáltatási Közüzemi Szabályzat;

Önk. rend.: Nagykőrös Város Önkormányzat Képviselő-testületének - a távhőszolgáltatásról, valamint a távhőszolgáltatás díjáról és a díjalkalmazás feltételeiről - szóló 18/2011. (IV. 1.) önkormányzati rendelete a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény egyes rendelkezéseinek Nagykőrös Város területén történő végrehajtásáról;

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

(1) 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;

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

(3) Engedélyes: a távhőtermelő létesítmény létesítésére, távhőtermelésre, valamint a távhőszolgáltatásra engedéllyel rendelkező;

(4) Épületrész: a **Tszt.** alkalmazásában a távhővel ellátott épületnek, építménynek, ingatlanak funkcionálisan önálló, külön vagy közös tulajdonban lévő része (lakás, üzlethelyiség, lépcsőház stb.);

(5) Felhasználási hely: a felhasználó tulajdonában lévő, a közüzemi szerződés tárgyát képező olyan épület, építmény, épületrész, amelynek távhőfogyasztása önállóan mérhető;

(6) Felhasználó: a távhővel ellátott épületnek, építménynek, a **Tszt.**-ben 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. **(Önk. rend.)** A felhasználó és a távhőszolgáltató közötti jogviszonyban külön-külön felhasználónak kell tekinteni azt a felhasználót, amelynek távhővel való ellátása több különböző felhasználási helyen valósul meg.

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

b) egyéb felhasználó: az a) pontban nem említett épület, építmény tulajdonosa, tulajdonosainak közössége, épületrészenkénti hőmennyiségmérés esetén az egyes épületrészek tulajdonosa;

(7) Felhasználói berendezés: a felhasználói hőközpont, a hőfogadó állomás, a felhasználói vezetékhalózat, a hőleadó készülékek, a hőhasznosító és keringtető berendezések, a tágulási tartály és a felhasználó által felszerelt fűtési és használati melegvíz-mérők, költségmegosztók;

(8) Felhasználói vezetékhalózat: az a csővezetékrendszer, amely a hőnek hőhordozó közeg által, a csatlakozási ponttól a felhasználói berendezésekhez való továbbítását szolgálja;

(9) fűtési időszak: az év szeptember 15. napja és a következő év május 15. napja közötti időszak;

(10) hiteles mérés: amely a mérésügyről szóló 1991. évi XLV. törvény szerint joghatással járó mérésnek minősül;

a) mérésügyi berendezések: a hőmennyiség-mérő készülék a tartozékaival, a hőközponti használati melegvízmérő készülék,;

b) költségmegosztó: az elszámolási hőmennyiségmérő által mért hőmennyiségnek a díjfizetők közötti megosztására szolgáló mérőműszer vagy eszköz;

(11) 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;

(12) Hőhordozó közeg átalakítása: a hőhordozó közeg fizikai jellemzőinek megváltoztatása;

(13) 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.

- a) **termelői hőközpont:** a távhő termelőjénél távhőellátás céljából a hőhordozó közeg kiadására, továbbítására, elosztására, átalakítására, mennyiségének szabályozására, esetenként mérésére szolgáló technológiai berendezés;
- b) **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;
- c) **felhasználói hőközpont:** egy épület vagy építmény hőellátása céljából a hőhordozó közeg fogadására, átalakítására, mennyiségének szabályozására, mérésére szolgáló technológiai berendezés;

(14) **Megújuló energiaforrás:** a nem fosszilis megújuló energiaforrások (szél, nap-, víz- és geotermikus energia, biomassza, hulladék-lerakóhelyeken és szennyvíztisztító telepeken keletkező gázok, biogázok energiája);

(15) **Szabálytalan vételezés:** a távhő felhasználásáról szóló közüzemi szerződés nélküli távhőfogyasztás vagy a távhőnek szerződésszegő módon történő vételezése;

(16) **Szolgáltatói berendezés:** a távhőtermelő létesítmény, a távhővezeték-hálózat, a szolgáltatói hőközpont, az elszámolás alapjául szolgáló, a távhőszolgáltató tulajdonában lévő mérőeszköz, a hőközpont primer oldali főelzárói és mennyiség szabályozói;

(17) **Távhő:** az a hőenergia, amelyet a távhőtermelő létesítményből hőhordozó közeg (gőz, melegített víz) alkalmazásával, távhővezeték-hálózaton keresztül, üzletszerű tevékenység keretében a felhasználási helyre eljuttatnak;

(18) **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;

a) **A távhőszolgáltatás az ellátás módja szerint lehet:**

- **hőátalakítás nélküli távhőenergia szolgáltatás**, amely esetben a távhőszolgáltató a távhőt közvetlenül adja át a felhasználónak,
- **hőátalakítással megvalósuló távhőenergia szolgáltatás**, amely esetben a távhőszolgáltató a távhőt a hőátalakító berendezés működtetésével a felhasználói vezeték-hálózat hőhordozó közegét felmelegítve adja át a felhasználónak. A felhasználói fűtési vezeték-hálózat hőhordozó közegének, valamint a használati melegvíznek a felhasználói cirkulációs vezetékben történő keringetése a távhőszolgáltató feladata, a keringetés lehetőségének biztosítása a felhasználó feladata. A felhasználói fűtési vezeték-hálózat hőhordozó közegét a felhasználó biztosítja.

b) **a hőátalakítással megvalósuló távhőenergia szolgáltatás az ellátás célja szerint lehet:**

- **fűtési célú távhőszolgáltatás**, amely esetben a távhőszolgáltató a távhőt a hőátalakító berendezés működtetésével a felhasználói fűtési-vezeték-hálózat részére adja át a felhasználónak,
- **használati melegvíz-szolgáltatási célú távhőszolgáltatás**, amely esetben a távhőszolgáltató a távhőt a hőátalakító berendezés

működtetésével a közműves ivóvizet felmelegítve adja át a felhasználónak, amely lehet:

- ◆ **vízfelmelegítés-szolgáltatás**, amely esetben nem a távhőszolgáltató által rendelkezésre bocsátott közműves ivóvíz felmelegítése történik,
- ◆ **melegvíz-szolgáltatás**, amely esetben a távhőszolgáltató által rendelkezésre bocsátott közműves ivóvíz felmelegítése történik;

c) használati melegvíz: távhővel felmelegített közműves ivóvíz;

(19) Távhőszolgáltató: az a gazdálkodó szervezet, amely meghatározott településen vagy a település meghatározott részén a távhő üzletszerű szolgáltatására engedélyt kapott;

(20) Távhőtermelő: az a gazdálkodó szervezet, amely távhő termelésére engedélyt kapott;

(21) Távhőtermelő létesítmény: az erőmű távhő-szolgáltatási célra hőtermelő létesítménye, távhőt előállító fűtőmű, kazántelep, kazán, hulladékégető mű, geotermikus energiát távhőszolgáltatás céljára kitermelő vagy más megújuló energiát (pl. biokazán, hőszivattyú, napkollektor) és hulladékhő hasznosító távhőtermelő berendezés;

(22) 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;

(23) Üzletszabályzat: a távhőszolgáltató által készített azon dokumentum, amely a helyi szolgáltatási sajátosságok figyelembevételével szabályozza a távhőszolgáltató működését. Meghatározza a távhőszolgáltató kötelezettségeit és jogait, szabályozza a távhőszolgáltató és a felhasználó szerződéses viszonyát, a mérés és elszámolás rendjét, valamint a szolgáltatónak a felhasználóval, a fogyasztóvédelmi hatósággal és a felhasználók társadalmi érdekképviselői szervezeteivel (a továbbiakban: felhasználói érdekképviselő) való együttműködését.

(24) Külön kezelt intézmény: egyéb felhasználók közül a központi költségvetési szerv, a központi költségvetési szerv költségvetési intézménye, a helyi önkormányzat, a helyi önkormányzat költségvetési intézménye, valamint a normatív állami támogatásban részesülő, közfeladatot ellátó, nem nyereség- és vagyonszerzési célt szolgáló egyéb intézmény.

(25) Díjalkalmazási meghatározások:

- a) **alapidj:** a távhőszolgáltatás igénybevételének lehetőségéért és a távhőszolgáltatás igénybevételéért, az igénybevételi lehetőség és az igénybevétel mértékével arányos éves díj, amelynek 1/12-ed része havonta előre fizetendő.
- b) **hődíj:** a felhasználó által vételezett (felhasznált) hőmennyiség után fizetendő díj, amely a felhasznált hőmennyiség (GJ) és a hődíj-egységár (Ft/GJ) szorzataként kiadódó összeg (Ft). A hődíjat a számlázási időszakra megállapított hőfelhasználás alapján havonta utólag kell megfizetni.

(26) Lakóépület az, amelyben az épület összes alapterületének felét meghaladó mértékben lakás van.

(27) Vegyes célra használt épület az, amelyben a lakások alapterülete az épület összes alapterületének felét nem haladja meg.

(28) Nem lakás céljára szolgáló épület az, amely kizárólag ipari, építőipari, mezőgazdasági, vízgazdálkodási, kereskedelmi, raktározási, szolgáltatási, igazgatási, honvédségi, rendészeti, művelődési, oktatási, kutatási, egészségügyi, szociális, jóléti és más gazdasági célra szolgál, tekintet nélkül a benne levő munkakörrel kapcsolatos szolgálati lakásra.

(29) Közös használatra szolgáló helyiség általában a mosókonyha, a szárítóhelyiség, a közös fürdőszoba, a közös WC, a gyermekkocsi- és kerékpártároló helyiség, a közös pince, illetve padlástérség.

(30) Közös használatra szolgáló terület a kapualj, a lépcsőház, a zárt folyosó.

(31) Nem lakás céljára szolgáló helyiség általában az üzlet, műhely, rendelő, iroda, továbbá a klubszoba a hozzátartozó helyiségekkel, a gépkocsitároló, valamint a lakások rendeltetésszerű használatához nem szükséges és egyéb célra hasznosított helyiség.

(32) Fűtött helyiség, amelyben fűtőtest vagy egyéb hőleadó berendezés, vagy a szomszédos helyiségekből átáramló hő biztosítja a központi fűtésről és melegvíz-szolgáltatásról szóló 189/1998. (XI.23.) Korm. rendelet 15.§-ában meghatározott hőmérsékletet. Fűtött alapterületnek, illetőleg légtérnek e helyiségek 33. pont szerinti alapterületét, illetve légterét kell tekinteni.

(33) A fűtött légtérfogat meghatározásánál: alapterületként kell figyelembe venni a falsíkok közötti, valamint a beépített szekrény által elfoglalt területet.

- nem vehetők figyelembe a falsíkokon kívül eső területek, valamint a falsíkokból kiugró falpillérek által elfoglalt területek, ha azok mérete 0,5 m²-nél kisebbek.
- nem vehetők figyelembe az éléskamra (kamraszekrény, valamint a lakás /helyiség/ légterének a közművezetéseket védő burkolat mögötti része.
- a fürdőszoba légterének csak 60 %-a vehető figyelembe, ha az előírt hőmérsékletet - műszaki tervek alapján - kiegészítő fűtéssel (pl.: villamos, vagy gázhősugárzó) biztosítja.

1.2. A TÁRSASÁG LEGFONTOSABB ADATAI

A társaság cégneve:	Kőrösi Vagyonkezelő Zártkörűen Működő Részvénytársaság
Rövidített neve:	KÖVA Zrt.
A társaság székhelye:	2750 Nagykőrös, Lőrinc pap u. 3.
Telefonszáma:	36 53 550 250
Telefax száma:	36 53 550 252
Telephely(ek):	2750 Nagykőrös, Bárány u. 2750 Nagykőrös, Kecskeméti u. 3/C.

A társaság alapítóinak neve és székhelye:

**Nagykőrös Város Önkormányzat
2750 Nagykőrös, Szabadság tér 5.**

Az alapítás és a tevékenység megkezdésének időpontja: **1991. július 25.**

A működés időtartama: **határozatlan**

Cégbejegyzés helye : **Pest megyei Bíróság, mint Cégbíróság**

Cégbejegyzés időpontja: **1991. december 20.**

Cégbejegyzés száma: **13-10-0400086**

A társaság törzstőkéje: **100.000.000,- Ft**

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

1.2.1. A társaság tevékenysége

A társaság alapvető feladatai: Kötelező önkormányzati közüzemi szolgáltatások ellátása

- hulladékok kezelése, ártalmatlanítása (főtevékenység)
- távfűtés és használati melegvíz szolgáltatás
- vagyonkezelés
- ingatlankezelés

A távhőszolgáltatás a Polgári Törvénykönyv szerint közüzemi szerződés alapján nyújtható közszolgáltatás. A közszolgáltatások megszervezését és működtetését közigazgatási területükön **Magyarország helyi önkormányzatairól szóló 2011. évi CLXXXIX törvény 13. § (1) bekezdés 20. pontja** a helyi önkormányzatok feladatai közé sorolja. Nagykőrösön ez a **Nagykőrös város Önkormányzatának feladata**. Több közüzemi szolgáltatással (víz, csatorna, áram, földgáz) azonosan a távhőszolgáltatás is vezetékes szolgáltatás.

A vezetékes közüzemi szolgáltatások úgynevezett természetes monopóliumok, amelyek működése részletes és törvényi szintű jogi szabályozást tesz szükségessé. A távhőszolgáltatásról is törvény rendelkezik.

A fentiekén kívül, de azokhoz szorosan kapcsolódóan a Zrt. több kiegészítő tevékenységet végezhet:

- szerződéses és megrendelt építési tevékenység
- víz-, gáz, fűtésszerelés
- egyéb épületgépészeti szerelés
- mérnöki tevékenység, tanácsadás
- üzletviteli tanácsadás
- műszaki vizsgálat, elemzés
- műszaki kutatás, fejlesztés
- ingatlan bérbeadás, üzemeltetés

Tevékenységi körei:

- **38.11'08 nem veszélyes hulladék gyűjtése (főtevékenység)**
- **35.30'08 Gőzellátás, légkondicionálás**

Egyéb tevékenységi kör(ök):

- 68.32'08 Ingatlankezelés

1.2.2. A társaság telephelyei, ellátási területek

A társaság távfűtés vonatkozásában 2 db telephellyel rendelkezik.

Az ellátási terület: A társaság működési engedélyében meghatározott működési területe, illetve a társaságtól hőenergiát vételező, vele szerződéses jogviszonyban álló felhasználók.

A társaság az ellátási területen szolgáltatói hőközpontot nem üzemeltet, melyben hőtermelő és hő átalakító berendezés üzemel.

1.2.3. Társaság szervezeti tagozódása:

Tulajdonos(ok):

**Nagykőrös Város Önkormányzat
2750 Nagykőrös, Szabadság tér 5.**

**A képviseletre jogosult neve és beosztása: Vozárné Ragó Ildikó
vezérigazgató (önállóan)**

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

Az ügyvezetés típusa: egyszemélyes igazgatóság

1.2.4. Általános működési feltételek és keretek

A társaság a hatályos jogszabályok, a Működési engedély, a Társasági Szerződés, valamint a Szervezeti és Működési Szabályzatban meghatározott feltételek és keretek között működik.

Működési területe Nagykőrös Város közigazgatási területén társaságtól hőenergiát vételező, vele szerződéses jogviszonyban álló felhasználókra terjed ki.

2. FOGYASZTÁSI HELYEK LÉTESÍTÉSE VAGY BŐVÍTÉSE, A CSATLAKOZÁS VAGY BŐVÍTÉS FELTÉTELEI

2.1. ELŐZETES TÁJÉKOZÓDÁS

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

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

2.2. IGÉNYBEJELENTÉS

2.2.1. Igénybejelentés a fogyasztó részéről

A távhőszolgáltatást igénylő, vagy a meglévő szolgáltatást bővíteni kívánó jogi és természetes személyek a KÖVA Zrt. ügyfélszolgálatán tájékoztatást kapnak a rendelkezésre álló lehetőségekről.

Az igénybejelentést minden esetben írásban kell megtenni és a bejelentést a Fogyasztónak aláírásával kell ellátnia.

2.2.1.1. Lakossági felhasználó esetén:

Az igénybejelentés a következőket tartalmazza

- az igénylő (tulajdonos), vagy a közös képviselő adatai (név, állandó lakcím, levelezési cím, személyi igazolvány szám, anyja neve),
- amennyiben az igénylő nem azonos a tulajdonossal, akkor a tulajdonos hozzájáruló nyilatkozata az igénylő konkrét igényéhez,
- felhasználó neve, pontos címe, (ha nem azonos az igénylővel),
- tervezett felhasználási hely és létesítmény megnevezése, címe,
- a távhő felhasználásának célja (fűtés, használati melegvíz készítés, technológiai cél, hőhordozóval együttes igénybevétel);
- az igényelt többletjeljesítmény fűtési- és használati melegvíz készítésének csúcshőigény megadásával,

- tervezett fűtött légtérfogat a helyiségek rendeltetése szerinti csoportosításban (pl.: lakótér, garázs, raktár, stb.) [lm^3];
- a távhővételezés megkezdésének tervezett időpontja,
- egyéb adatok, igények.

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

2.2.1.2. Egyéb felhasználó esetén:

- az igénylő (tulajdonos) adatai (név, cím, hrsz., levelezési cím);
- cégbírósági, vagy nyilvántartási azonosító adatok;
- pénzügyi megnevezése;
- pénzügyi számlaszám;
- adószám;
- a felhasználási hely adatai (cím, hrsz., megnevezés);
- a távhő felhasználásának célja (fűtés, használati melegvíz készítés, technológiai cél, hőhordozóval együttes igénybevétel);
- fűtési csúcshőigény [kW];
- használati melegvíz készítés csúcshőigény [kW];
- technológiai célú csúcshőigény [kW];
- összes csúcshőigény [kW];
- tervezett fűtött légtérfogat a helyiségek rendeltetése szerinti csoportosításban (pl.: iroda, szociális helyiség, műhely, raktár, stb.) [lm^3];
- a távhőszolgáltatás jellege a díjszabás megállapításához;
- az üzembe helyezés igényelt időpontja;
- a tervezett beruházás becsült költsége.
- díjfizető neve, címe;
- fizetési mód;
- várható felhasználás havonként [GJ];
- egyéb adatok, igények.

2.2.2. Tájékoztatás a távhőszolgáltató részéről

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

A tájékoztatás, a csatlakozási ajánlat műszaki-gazdasági feltételei az esetlegesen korábbiakban megküldött előzetes tájékoztatásban foglalt feltételekkel annak érvényességi idején belül meg kell, hogy egyezzenek.

A benyújtott – előzetes – igénybejelentésre a pontosan meghatározott műszaki igény alapján távhőszolgáltató megvizsgálja, hogy milyen konkrét műszaki lehetőségek jöhetnek szóba, és annak megfelelően tesz javaslatot a csatlakozási pontra vagy az igény kielégítésének módjára.

A távhőszolgáltató köteles 30 napon belül az igény kielégítésének műszaki-gazdasági feltételeiről tájékoztatást adni, és a legkedvezőbb távhő vételezési mód meghatározásában az igénylővel együttműködni.

A távhőszolgáltatási előszerződés a felek jogi kötelezettségvállalását fejezi ki arra vonatkozóan, hogy a szükséges létesítmények elkészülte után a felhasználási helyre vonatkozóan a távhőszolgáltatási közüzemi szerződést egymás között létrehozzák.

A távhőszolgáltató részéről kiadott engedély tartalmazza a csatlakozás és bővítés feltételeit is, melynek birtokában a műszaki feltételek és követelmények szerint – a létesítmény tervezési előírásainak és engedélyeztetési eljárásoknak megfelelően – kell a műszaki terveket elkészíteni.

2.2.3. A csatlakozási ajánlat tartalma

- a felhasználói konkrét igénybejelentés előzőekben felsorolt adatai;
- a csatlakozási pont megjelölése;
- az egyes engedélyek, hozzájárulások szükségessége és eljárási módjaik;
- a csatlakozás, illetve a szolgáltatás műszakilag indokolt és jogszabályban előírt pénzügyi feltételei, így
 - a csatlakozási díj összege;
 - a szükséges létesítmények finanszírozási feltételei;
 - a szolgáltatás díjára vonatkozó jogszabály ill. üzletszabályzati feltételek megjelölése.
- esetlegesen megegyezésen alapuló egyedi feltételek;
- időpont, ameddig a távhőszolgáltató az ajánlatban foglaltakhoz kötve van (legalább 90 nap).

2.2.4. Az igénylő nyilatkozata az ajánlat elfogadásáról

Az igénylő a csatlakozási ajánlat érvényességi idején belül írásban közölheti a távhőszolgáltatóval módosítási igényeit, illetve az ajánlat elfogadása esetén aláírásával ellátva visszaküldheti a távhőszolgáltatási előszerződést.

Módosított igénybejelentés esetén a műszaki-gazdasági feltételek megváltozása miatt az érvényességi határidők módosulhatnak és erről a távhőszolgáltató az igénylőt értesíti.

A távhőszolgáltatási előszerződés megkötése esetén felek megfelelő időben intézkednek az általuk finanszírozott létesítmények megvalósítása érdekében. A szerződés felmondása esetén a felmondó fél viseli a meghiúsulás miatt a másik fél addig felmerült indokolt és célszerű költségeit.

2.3. CSATLAKOZÁS FELTÉTELEI

2.3.1. Műszaki feltételek

A csatlakozás általános műszaki feltétele: az elfogadott és záradékolt terv szerint elkészült fogyasztói és szolgáltatói hőellátási rendszer.

A fogyasztói berendezéseket úgy kell létesíteni és üzemeltetni, hogy az a távhőrendszer biztonságát, más fogyasztó vételezését ne veszélyeztesse.

A csatlakozási hozzájárulás birtokában a csatlakozási feltételeknek megfelelően kell a műszaki terveket elkészíteni.

Az elkészült műszaki tervek 2 példányát a távhőszolgáltató részére véleményezésre kell benyújtani.

A kivitelezés megkezdésének feltételét képezi a KÖVA ZRT – mint távhőszolgáltató – által elfogadott és záradékolt terv.

A távhőszolgáltató kezelésébe kerülő berendezéseket csak a távhőszolgáltató létesítheti, (a megrendelő által erre a célra átadott pénzeszközökből). Ezért ezen berendezések tervezésére is a távhőszolgáltató ad megbízást.

Új felhasználó csatlakozása esetén felhasználói hőközpontot kell létesíteni a mérés helyétől függetlenül.

2.3.2. A fogyasztó csatlakozásának jogi-gazdasági feltételei

- A szolgáltatói berendezést a fogyasztói berendezéssel csak a távhőszolgáltató kapcsolhatja össze.
- A fogyasztói berendezés létesítése, üzemeltetése és fenntartása a fogyasztási hely tulajdonosának kötelessége
- A fogyasztói hőközpont kiviteli tervének elkészítéséhez a távhőszolgáltató köteles díjmentesen adatokat szolgáltatni
- A lakóépületek és a vegyes célra használt épületek fogyasztói hőközpontjainak kiviteli tervét a távhőszolgáltató köteles díjmentesen felülvizsgálni. Az üzembe helyezési eljáráshoz a távhőszolgáltatót meg kell hívni, abban a távhőszolgáltató díjmentesen közreműködni köteles.
- A távhőszolgáltató a szolgáltatói berendezés üzembiztonsága, a vagyonbiztonság, valamint az élet- és egészségvédelem érdekében a fogyasztói berendezést felülvizsgálhatja, és ha azt állapítja meg, hogy az nem felel meg a műszaki előírásoknak, szabványoknak, a bekapcsolást megtagadhatja, feltételhez kötheti, illetőleg köteles azt megtagadni.
- A szolgáltatói eszközöket, berendezéseket a hatályos jogszabályok és jelen üzletszabályzatban foglaltak alapul vételével a távhőszolgáltató létesíti, üzemelteti és tartja karban.

- Az ingatlan tulajdonosának távhőellátását szolgáló bekötő vezeték az adott ingatlanon – tulajdonosi hozzájárulással – vezetékjogi engedély és kártalanítás nélkül létesíthető. A hozzájárulás nem vonható vissza.
- Ha a fogyasztói berendezés létesítéséhez valamely engedély, vagy idegen ingatlan igénybevétele szükséges, az engedélyeket (ide értve az esetleg szükséges vezetékjogi engedélyt is), minden költségét vállalva az igénybejelentő köteles megszerezni.
- A fogyasztói hőközpontot, vagy a hőfogadó állomást magában foglaló helyiség használatáért a tulajdonos a távhőszolgáltatótól térítésre nem tarthat igényt, és a bejutásában nem korlátozhatja.
- A csatlakozni vagy bővíteni szándékozóra hárul mindazon feladat, ami a csatlakozás vagy bővítés egyedi vagy speciális jellege miatt esetleg jelentkezik.

2.3.3. Pénzügyi feltételek

Új vagy növekvő távhőigénnyel jelentkező felhasználási hely tulajdonosától az igényének kielégítését szolgáló hőtéljesítmény rendelkezésre állásához szükséges szolgáltatói tulajdonú berendezések létesítése, bővítése, átalakítása céljából a távhőszolgáltató csatlakozási díjat kérhet.

A távhőszolgáltató üzletpolitikai okból eltekinthet a csatlakozási díj megfizetésétől, illetőleg annak összegét mérsékelheti. Mérlegelési jogkör gyakorlója a szolgáltató vezetője.

A bejelentett új vagy növekvő távhőtéljesítmény-igény kielégítésére, a fizetendő csatlakozási díj és a fejlesztési költség megfizetésére az igénybejelentőnek és a távhőszolgáltatónak egymással külön szerződést kell kötnie.

2.4. Csatlakozási pont meghatározása

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

2.5. Csatlakozások létesítése

Új felhasználási hely a távhőrendszerre felhasználói hőközponttal csatlakozhat.

Eltérő megállapodás hiányában a szolgáltatói berendezések létesítése a távhőszolgáltató, a felhasználói berendezések létesítése a fogyasztó feladata.

Az új felhasználási hely létrehozásában vagy a többlettéljesítmény lekötésében érdekelt építető vagy megbízottja (tervező, kivitelező; a

továbbiakban együtt: érdekelt) a távhőszolgáltatás, illetőleg a többletteljesítmény iránti igény kielégítésének feltételeiről még az igénybejelentés előtt tájékoztatást kérhet.

A távhőszolgáltatói tájékoztatásnak tartalmaznia kell az érdekelt előzetes tájékoztatás iránti kérelmében előadott és ahhoz mellékelte iratokban, tervekben foglalt adatok és igények figyelembevételével a szükséges műszaki-gazdasági követelményeket, a fizetendő csatlakozási díj összegét, az egyes engedélyek, hozzájárulások szükségességét és eljárás módját.

A felhasználói hőközpont kiviteli tervének elkészítéséhez a távhőszolgáltató köteles díjmentesen adatokat szolgáltatni, a lakóépületek és a vegyes célra használt épületek felhasználói hőközpontjainak kiviteli tervét a távhőszolgáltató köteles a rendelkezésére bocsátástól számított 30 napon belül díjmentesen felülvizsgálni. A lakóépületek és a vegyes célra használt épületek felhasználói hőközpontjainak üzembe helyezési eljárásához a távhőszolgáltatót meg kell hívni, a távhőszolgáltató köteles közreműködni. A közreműködésért díj nem számítható fel. Az elkészült felhasználói berendezést a szolgáltatói berendezéssel csak a távhőszolgáltató kapcsolhatja össze.

Ha a felhasználói berendezés létesítéséhez valamely engedély vagy idegen ingatlan igénybevétele szükséges, az engedélyeket (ideértve 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.

A távhőszolgáltatásba már bekapcsolt

- lakossági felhasználó, (díjfizető) csak a távhőszolgáltató előzetes hozzájárulásával
 - létesíthet új felhasználói berendezést;
 - helyezhet át, alakíthat át, és – a szerződés felmondásának esetét kivéve – szüntethet meg meglévő felhasználói berendezést.
- egyéb felhasználó csak a távhőszolgáltató előzetes hozzájárulásával létesíthet olyan új felhasználói berendezést, amely az összhőtelteljesítmény-igényt növeli.

2.6. Tulajdonjogi határ

Új felhasználói csatlakozás esetén a tulajdonjogi határ – eltérő megállapodás hiányában és függetlenül attól, hogy a létesítés költségeit részben, vagy egészben a felhasználó fedezte – a csatlakozási pont. Ez alól kivételt képeznek a mérésügyi berendezések, azaz az elszámolási mérőberendezés, valamint a nyomáskülönbség- és térfogatáram-határoló készülék, amelyek a szolgáltató tulajdonában vannak akkor is, ha a tulajdonjogi határ felhasználói oldalán nyernek elhelyezést.

2.7. Bekapcsolási feltételek

Újonnan létesített felhasználói berendezést, felhasználói vezetékhalózatot a szolgáltató berendezéssel kizárólag a távhőszolgáltató kapcsolhatja össze.

Ennek előfeltétele a felhasználói berendezésekre, vezetékhalózatra vonatkozó írásbeli kivitelezői nyilatkozat, melynek garanciát kell adni arra, hogy az általa létesített felhasználói berendezés, vezetékhalózat megfelel-e a vonatkozó műszaki, biztonsági előírásokban és a kötelezően alkalmazandó szabványokban foglaltaknak – vagyis alkalmas-e a szolgáltatói berendezéssel történő összekapcsolásra.

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

Ha a távhőszolgáltató a felhasználói berendezést felülvizsgálva azt állapítja meg, hogy az nem felel meg a vonatkozó és érvényben lévő szabványoknak, az a szolgáltatói berendezés üzembiztonságát, az élet-, egészség- és vagyonbiztonságot veszélyezteti, úgy köteles az összekapcsolást megtagadni.

A mérés feltételeit az előírások szerint a felhasználó saját költségén alakítja ki, és a mérőeszközöket a távhőszolgáltató szereli fel.

A felhasználó hely kialakítása, a távhőrendszerre való rácsatlakozás fizikai megvalósulása után a felek egyedi közüzemi szerződést kötnek.

2.8. Elszámolási mérőberendezés

2.8.1. Hőfogyasztásmérő

A szolgáltatott és a felhasznált távhő díjának elszámolása hiteles hőmennyiségmérés alapján történik.

A távhőszolgáltató a felhasznált távhő mennyiségét az **Önk. rend.**-ben meghatározott helyen, hitelesített hőmennyiségmérővel köteles mérni, és az azok által mutatott értékeket elszámolni.

Hőközponti mérés szerinti távhőszolgáltatás esetén a hőmennyiségmérés helye a felhasználói, illetőleg a szolgáltatói hőközpont primer hőfogadó egysége, amelybe a mérőeszközt a forgalmazó, vagy szállító által megadott, a mérő hitelesítési engedélyében előírt beépítési követelmények betartásával kell beszerelni.

A fogyasztott távhőmennyiség meghatározására illetve elszámolására használt mérőműszerek felszereléséről, leszereléséről illetve cseréjéről a távhőszolgáltató mérésügyi jegyzőkönyvet vesz fel.

2.8.2. A felhasznált távhő mennyiségének mérése felhasználói tulajdonú hőközpontoknál

A felhasználó által létesített hőközpontban, az elszámolás alapjául szolgáló mérőeszközök beépítési helyét a műszaki előírásoknak megfelelően a felhasználó alakítja ki. Az elszámolás alapját képező mérőeszközöket a távhőszolgáltató szereli fel.

A mérőeszközök beszerzésének, hitelesítésének és felszerelésének költsége hőközponti mérés esetén a távhőszolgáltatót terheli.

A mérőeszközök beépítési helyét a hiteles mérés megvalósítása érdekében a műszaki előírásoknak megfelelően, a mérőre vonatkozó beépítési követelmények betartásával kell kialakítani.

Ha a mérőeszköz beépítési helyének kialakítása nem felel meg a műszaki előírásoknak, a távhőszolgáltató a mérőeszköz felszerelését megtagadhatja. Ez esetben a távhőszolgáltató írásban felkéri a felhasználót a talált hibák és hiányosságok kijavítására illetve pótlására. Amíg a felhasználók a műszaki feltételeket nem biztosítják, és emiatt a hiteles mérés feltételei nem teljesülnek, a szolgáltatás, illetve a hiteles mérés és elszámolás nem kezdhető meg.

A távhőszolgáltató által felszerelt mérőműszert, illetve annak elemeit az e célra kialakított helyén illetéktelen beavatkozás, leszerelés megakadályozása céljából a KÖVA ZRT illetékes munkatársainak zárjeggyel kell ellátnia és azt a mérő felszereléséről készült Mérésügyi jegyzőkönyvön fel kell tüntetni.

2.9. Felhasználói berendezés működtetése, fenntartása, átalakítása

A felhasználó a távhővel ellátott felhasználási helyen a felhasználói berendezések átalakítását köteles a távhőszolgáltatónak előzetesen írásban bejelenteni. A bejelentést meg kell tenni abban az esetben is, ha a felhasználó, díjfizető olyan építészeti, vagy épületgépészeti átalakítást kíván végezni, amely a távhővel ellátott felhasználási hely díjfizetés alapját képező légtérfogatát, illetőleg a hőtéljesítmény igényét nem növeli.

Amennyiben az építészeti, vagy épületgépészeti átalakítást kíván végezni, amely a távhővel ellátott felhasználási hely díjfizetés alapját képező légtérfogatát, illetőleg a hőtéljesítmény igényét növeli, a megnövekedett távhőigény kielégítéséről a felhasználónak a távhőszolgáltatóval előzetesen meg kell állapodnia és a 2.3. pont előírásait kell alkalmazni.

Az átalakításról arra jogosult által készített olyan tervet kell a távhőszolgáltatóhoz benyújtani, amely figyelembe veszi az épületet ellátó hőközpont műszaki adottságait, tartalmazza az épület megváltozott hőszükségletével kapcsolatos számításokat. Az átalakítás befejezését írásban be kell jelenteni a távhőszolgáltatónak.

A munkálatok elvégzése után a felhasználási hely ellátására érvényben lévő közüzemi szerződést a megváltozott légtérfogatnak, illetve hőteljesítmény igénynek megfelelően, épületrészenkénti díjszétosztás esetén a díjfizetőkre és a hődíj új szétosztási arányaira is kiterjedően módosítani kell.

A felhasználói berendezések átalakítása, karbantartása során, annak következtében a távhőszolgáltatónál felmerülő költségek a felhasználót terhelik.

3. KAPCSOLAT A FELHASZNÁLÓKKAL, ÜGYFELEKKEL

3.1. KAPCSOLAT A KÜLSŐ KÖRNYEZETTEL

A távhőszolgáltató kapcsolatot tart:

- az általános és egyedi közüzemi (szolgáltatási) szerződéssel rendelkező, a távhőszolgáltatásba bekapcsolt felhasználókkal, a szerződésekben foglaltak teljesítése érdekében,
- Nagykovács Város Önkormányzatával, a távhőszolgáltatásba bekapcsolódni kívánó felhasználói igények teljesítésével kapcsolatos műszaki, gazdaságossági és fejlesztési kérdésekben,
- a helyileg illetékes fogyasztóvédelmi hatóság képviselőivel
- a hőenergia- és villamosenergia-szolgáltatókkal, a biztonságos és gazdaságos energiaellátás érdekében,
- a Bárány úti kazánházba külső vállalkozó által telepített gázmotor üzemeltetőjével
- a Környezetvédelmi Felügyelőséggel, a környezetvédelmi előírások betartása érdekében,
- a fogyasztóvédelmi hatósággal, ill. a felhasználók társadalmi érdekképviseleti szervezeteivel.

A Szolgáltató tevékenysége során a partnerekkel korrekt kapcsolatokat alakít ki és tart fenn. Vitás kérdések tárgyalásos megoldását tartja kívánatosnak, a problémák rendezése érdekében peres eljárások helyett kompromisszumot keres. A Fogyasztókkal a kapcsolattartást a szolgáltatási szerződés is szabályozza. A felmerülő kérdéseket, bejelentéseket és panaszokat a Szolgáltató a jogszabályoknak megfelelően kivizsgálja, korrekten, gyorsan elintézi.

Tevékenysége során a Szolgáltató a hatóságokkal, a közüzemekkel, az önkormányzattal, az érdekvédelmi szervezetekkel, valamint a médiával jó együttműködést alakít ki.

3.2. TÁVHŐSZOLGÁLTATÁSSAL KAPCSOLATOS FOGYASZTÓVÉDELEM

A KÖVA ZRT a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvényben foglalt részletes szabályok szerint, a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal által kidolgozott ajánlások, az **Önk. rend.**, illetve a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény alapján együttműködik a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság Közép-magyarországi Regionális Felügyelőségével (1052 Budapest Városháza u. 7), valamint fogyasztói

érdekképviselőkkel annak érdekében, hogy a fogyasztókat érintő kérdésekben:

- Megismerje azok véleményét
- Tájékoztassa azokat tervezett intézkedéseiről
- Visszajelzést adjon az általuk közvetített panaszok és észrevételek kivizsgálásának eredményéről

A KÖVA ZRT kihangsúlyozza, hogy a közüzemi szolgáltatási szerződés megkötésével polgári jogi szerződéses jogviszony jön létre a felek között. Amennyiben a polgári jogi szerződéses jogviszonyból eredő vagyoni igényeket, követeléseket illetve jogvitákat a felek egymás között nem tudják békés úton rendezni, úgy ezek elbírálására a békéltető testületek, végső soron pedig a bíróságok jogosultak. A vagyoni igények elbírálására a fogyasztóvédelmi hatóság nem jogosult. A KÖVA ZRT a fogyasztói jogviták tekintetében aláveti magát a békéltető testület mindenkorai döntésének és annak ajánlását magára nézve kötelező erejűnek ismeri el.

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

A folyamatos együttműködés az alábbi fogyasztóvédelmi szervekre és felhasználói érdekképviselőkre terjed ki:

- Pest Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség (1135 Budapest, Lehel utca 43-47.)
- Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület (OFE) (1068 Budapest, Városligeti fasor 44.)
- Magyar Energiafogyasztók Szövetsége (MEFOSZ) (1091 Budapest, Üllői út 25.),
- Lakásszövetkezetek és Társasházak Érdekvédelmi Szakmai Szövetsége (LÉTÉSZ) (1146 Budapest, XIV., Zichy Géza utca 4.)
- Lakásbérlet és Lakók Egyesülete (LABE) (1138 Budapest Dagály utca 11.)
- Lakásszövetkezetek és Társasházak Országos Szövetsége (LOSZ) (1416 Budapest Hermina út 57.)

Pest megyei szervezetei vagy a nagykörösi felhasználók érdekképviselőire felhatalmazott képviselői.

Az 1997. évi CLV. törvény 2.§ e. pontja alapján:

a fogyasztói érdekek képviselőjét ellátó egyesület: az egyesülési jogról szóló törvény alapján létrehozott egyesület, ha az alapszabályában meghatározott célja a fogyasztók érdekeinek védelme, e célnak megfelelően legalább két éve működik, és természetes személy tagjainak száma legalább ötven fő, továbbá az ilyen egyesületek szövetsége,

A KÖVA ZRT, mint közszolgáltató a fogyasztóvédelmi szervek, fogyasztói érdekképviselők hatáskörébe tartozó, a fogyasztókat érintő kérdésekben az együttműködést nem tagadhatja meg, a közérdekű adatokat – kivéve a

szolgálati titkot – hozzáférhetővé teszi, a fogyasztókat érintő tervezett intézkedésekről tájékoztatást ad.

A felhasználói érdekképviselőkkel való együttműködés a fentiekben fel nem sorolt érdekképviselőkre is kiterjed, amennyiben a kapcsolatfelvételt az érdekképviselő kezdeményezi.

A fogyasztóvédelmi szervek, felhasználói érdekképviselők által kezdeményezett ügyekben a távhőszolgáltató ügyintézési határideje 30 nap.

3.2.1. Felhasználók érdekképviselői szervezetei

- Magyar Energiafogyasztók Szövetsége (1227 Budapest Fő utca 68.)
- Vezetékes Energiafelhasználók Szövetsége (6701 Szeged, Pf: 950)
- Települési Önkormányzatok Országos Szövetsége (1067 Budapest Eötvös utca 10)
- Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület (1012 Budapest, Logodi utca 22-24.)

A távhőszolgáltatással kapcsolatosan felmerülő fogyasztóvédelmi feladatok ellátásában – hatásköri megosztásra való tekintet nélkül – az érintett szervek és szervezetek kivétel nélkül mindegyike felléphet a felhasználók érdekeinek sérelme vagy ennek veszélye esetén a vonatkozó jogszabályokban meghatározott esetekben és módon.

A társadalmi felhasználói érdekképviselők – a társadalmi tevékenység elősegítése érdekében, a fogyasztóvédelmi feladatok ellátásánál – a jogszabályi feltételeknek való megfelelést és a közreműködési szándékot írásban jelentik be az érintett fogyasztóvédelmi szerveknek, illetve a távhőszolgáltatónak.

A felhasználók panaszos ügyeinek kivizsgálásában, érdekeinek képviselésében – erre irányuló írásbeli meghatalmazás alapján – a felhasználói érdekképviselő is felléphet.

Ez esetben a felhasználói érdekképviselőt a felhasználó jogai teljes egészében megilletik.

A feljogosított szervezetek által végzett ellenőrzések, vizsgálatok és eljárások során a távhőszolgáltató köteles mindazokat az adatokat, információkat a vizsgálatot végzők rendelkezésére bocsátani, melyek a felhasználói érdekvédelem gyakorlásához szükségesek és a felhasználókat érintő kérdésekkel kapcsolatosak (együttműködési kötelezettség).

3.2.2. Kapcsolat a beszállítókkal

A hőenergia-szállítás zavartalan és biztonságos ellátása érdekében a külső szállítókkal rendszeres és folyamatos kapcsolattartás szükséges. A kapcsolattartás módját a megkötött szerződések foglalják keretbe.

A távhőszolgáltató hosszú távú, határozatlan időre szóló, valamint éves szerződések keretei között szerzi be az alaptevékenységéhez szükséges tüzelőanyag-, és primer energiahordozó-mennyiségeket, illetve köti le az ezek igénybevételéhez feltétlenül szükséges csúcsteljesítményeket.

E szerződések rögzítik egyebek mellett a lekötött teljesítményért fizetendő teljesítménydíjat, a felhasználásra kerülő tüzelőanyagért vagy hőmennyiségért fizetendő energiadíjat (gázdíjat), illetve hődíjat, valamint a szükséges pótvízért fizetendő pótvízdíjat, pontosabban azok egységárait.

E szerződéseken túlmenően a távhőszolgáltató úgynevezett ármegállapodásokat is köthet a vásárolt hőenergia árának rendeletben megállapítottnál – maximált – alacsonyabb áron történő szállítására vonatkozóan legfontosabb partnereivel. Az ármegállapodások egyben tartalmazzák az árképzés módszerét is.

Az energiakereskedelmi szerződések egyediek, az adott berendezéstől, az ellátott körzettől függően eltérőek.

Általánosságban tartalmazzák:

- a szerződés tárgyát, mely a lekötött hőtelsítmény és/vagy hőmennyiség adásvétele,
- a műszaki paramétereket,
- az árat, az árváltoztatás módját,
- a mérés és elszámolás módját, a fizetési feltételeket,
- a szerződés illetve a szerződésben foglaltak megszegésének következményeit (kötér, kártérítés, egyéb)
- a vis major eseményeket,
- a viták rendezésének módját,
- az együttműködés feltételeit,
- az üzemvíteli együttműködés feltételeit,
- a földhasználat feltételeit (ha van).

3.3. ÜGYFÉLSZOLGÁLATI TEVÉKENYSÉG

A KÖVA ZRT a távhőszolgáltatásba bekapcsolt vagy bekapcsolódní kívánó felhasználók részére, valamint a fogyasztói társadalmi érdekképviseleti szervekkel és a fogyasztói érdekeket képviselőkkel való közvetlen kapcsolattartás biztosítására – a megfelelő tájékoztatás érdekében – ügyfélszolgálati tevékenységet lát el.

Az ügyfélszolgálat hatásköre kiterjed a következőkre:

- fogyasztói igények kielégítésével kapcsolatos feladatok
- tájékoztatás

- díjbeszedéssel kapcsolatos feladatok ellátása
- reklamációk, panaszok fogadása
- energiatakarékosággal kapcsolatos tanácsadás
- kapcsolattartás a fogyasztói érdekképviselői szervezetekkel

3.3.1. Tájékoztatás

- általános tájékoztatás a távhőszolgáltatásról (jogszabályi környezetről, távhőellátás díjtételeiről, a szolgáltatási tevékenységről, a fogyasztói érdekképviselő és a **Tszt.**-ben megjelölt hatóság jogköréről, feladatairól, az ügyfélpanaszok orvoslására biztosított lehetőségekről stb.),
- tájékoztatás a távhőellátás igénybevételére vonatkozó közüzemi szerződések megkötéséről és módosításáról (ellátás módjának változása, aláírt díjfizetői melléklet módosítása, üzemviteli megállapodás módosítása, törzsadat módosítás),
- szolgáltatással és szervizmegkereséssel kapcsolatos tájékoztatás,
- számlázással kapcsolatos tájékoztatás,
- beszédéssel, behajtással kapcsolatos tájékoztatás,
- tájékoztatás a kilépésről, belépésről,
- tájékoztatás a visszamenőleges elszámolásról,
- tájékoztatás a társaság díjbeszedési és díjhátralék-kezelési tevékenységéről,
- tájékoztatás a **Tszt.** és a **Tszt. Vhr.** által előírt adatokról, információkról.

3.3.2. Közüzemi szerződéskötés, -módosítás

- felhasználói hőközpont létesítése miatti szerződéskötés,
- ellátás módjának (fűtés és/vagy melegvíz) változása,
- aláírt díjfizető melléklet, díjfelosztás módosítása,
- üzemviteli megállapodás módosítása,
- törzsadatok módosítása (pl. díjfizető adatok vagy hővételezési, felhasználási hely adatok módosulnak).

3.3.3. Törzsadat módosítások

- tulajdonos-, illetve bérlőváltás bejelentésének fogadása, ezzel kapcsolatos ügyintézés,
- a felhasználó adataiban bekövetkezett változások bejelentésével kapcsolatos feladatok elvégzése, díjfizető adatainak módosítása.

3.3.4. Számlázással kapcsolatos megkeresések kezelése

- számlareklamáció ügyintézése,

- visszamenőleges elszámolással kapcsolatos szerződések megkötése, módosítása,
- visszamenőleges elszámolással kapcsolatos reklamáció kezelése,
- alapdíjkezdvezményre vonatkozó szerződések megkötése.

3.3.5. Beszedéssel, behajtással kapcsolatos megkeresések kezelése

- befizetéssel kapcsolatos reklamációk kezelése, a szükséges adatok (ügyfél-azonosító, név, csekkmásolat, dátum, összeg, banki átutalás esetén bankszámlaszám és megbízási adatok) bekérése, az érintett folyószámlatételek ellenőrzése,
- fizetési mód változásával kapcsolatos bejelentések kezelése,
- folyószámla-egyeztetés, folyószámla-egyenleg kiadása,
- standard részletfizetési megállapodás megkötése a díjhátralék rendezésére,
- ügyfél-befizetések, illetve a jóváírások kifizetésének ügyintézés,
- díjkompenzációval és egyéb támogatásokkal kapcsolatos bejelentések kezelése,
- igazolások, számlamásolat kiadása az ügyfeleknek, csekk kiadása, küldése,
- felszólító levéllel, késedelmi kamattal, egyenlegközlővel kapcsolatos reklamáció ügyintézés.

3.3.6. Szolgáltatási és szerviz-megkeresések kezelése

- a szolgáltatás minőségével, energetikával, karbantartással, egyéb szolgáltatással kapcsolatos megkeresések esetén ügyintézés,
- szolgáltatás beindításával/leállításával (fűtés beindítás/leállítás) kapcsolatos ügyintézés,
- a fűtés és melegvíz-szolgáltatás szüneteltetésével kapcsolatos ügyintézés,
- szervizmegkereséssel (felhasználói fűtési rendszeren, épületen belül végzendő tevékenység) kapcsolatos ügyintézés,
- távhőszolgáltatásról történő leválással kapcsolatos ügyintézés.

3.3.7. Az ügyfélszolgálat működési rendje

Az ügyfelek a távhőszolgáltatással kapcsolatos összes kérdésükkel, bejelentéseikkel, észrevételükkel, reklamációikkal **személyesen** a társaság székhelyén működő ügyfélszolgálatához fordulhatnak, melynek elérhetősége a fogyasztók felé kibocsátott számla hátoldalán megtalálható. Kivételt képeznek a rövid határidejű üzemviteli, szolgáltatási beavatkozást, hibaelhárítást igénylő eseteket, amelyeket a folyamatos (24 órás) ügyeleti szolgálat (Diszpécser szolgálat) kezeli a Bárány úti Fűtőműben.

A fogyasztók írásos bejelentésére vagy észrevételére a lehető legrövidebb időn belül, de legkésőbb 30 napon belül választ kell adni.

Az ügyfelek telefonon a távhőellátással kapcsolatos kérdéseikkel, problémáikkal munkanapokon reggel 8 órától délután 16 óráig telefonos ügyfélszolgálathoz fordulhatnak.

A felhasználó/díjfizető személyesen vagy meghatalmazottja által kezdeményezheti ügye intézését, illetve kérhet tájékoztatást.

Munkaidőn kívüli ellátási hiányosságok elhárítására a társaság – folyamatos munkarendben – műszaki ügyeletet és készenléti szolgálatot működtet.

A felhasználó/díjfizető köteles megfizetni azoknak az ügyviteli szolgáltatásoknak a díját, amelyekre az **Önk. rend.**-ben részletezett díjak, illetve az árhatóság által jóváhagyott díjak nem nyújtanak fedezetet.

Az ügyviteli szolgáltatások jegyzékét és díját az ügyfélszolgálati irodában kell kifüggeszteni. Ha az ügyviteli szolgáltatás nem szerepel a jegyzékben, akkor a tevékenység elvégzéséért díjat nem lehet felszámítani.

Az ügyviteli szolgáltatásért fizetendő díjról, a tevékenység ellátása előtt, tájékoztatni kell az ügyfelet.

Az ügyviteli szolgáltatás teljesítése nem tagadható meg, ha a szolgáltatást kérő a helyszínen nem tudja kifizetni az ügyviteli szolgáltatásról kiállított számla összegét.

4. SZERZŐDÉSES KAPCSOLATOK

A Polgári Törvénykönyv 387. és 388. §-a a távhőszolgáltató és a fogyasztó közötti jogviszonyt közüzemi jogviszonynak minősíti és erre vonatkozóan a szolgáltatónak a felhasználókkal, igénybejelentővel közüzemi szerződést kell kötnie.

A **TKSZ.** alapján a szolgáltatót a lakossági felhasználóval a távhő mérés szerinti szolgáltatásának megkezdése előtt általános közüzemi szerződéskötési kötelezettség terheli.

Amennyiben a felhasználó a részére átadott (megküldött) szerződés aláírását megtagadja, vagy a szerződést az átadástól számított 15 napon belül bármilyen ok miatt nem írja alá, de a szolgáltatást igénybe veszi, az általános közüzemi szerződést az igénybevétel megkezdésétől létrejötnék kell tekinteni. Ebben az esetben a jelen szabályzat előírásait - mint általános szerződési feltételeket - kell elfogadottnak tekinteni.

A távhőszolgáltatásra, a lakossági felhasználó a távhőszolgáltatás ellenértékének megfizetésére köteles.

A közüzemi szerződés létrejöhet:

Lakossági felhasználók, felhasználói közösségek

- Az általános közüzemi szerződés alapján a távhőszolgáltató a lakossági felhasználó részére folyamatos, biztonságos és meghatározott mértékben a lakóközösségek és a távhőszolgáltató között, mint általános közüzemi szerződésben,
- Egyéb (üzemi, üzleti, intézményi) felhasználók és a távhőszolgáltató között, mint egyedi közüzemi szerződésben

szereplő rendelkezések szerint.

A távhőszolgáltató köteles a felhasználó részére – annak hatálybalépése előtt legalább 15 nappal – a szerződés tervezetét megküldeni.

Amennyiben a felhasználó részéről véleményeltérés mutatkozik, úgy a távhőszolgáltató a kézhezvételtől számított 15 napon belül egyeztetést köteles kezdeményezni.

A szerződés csak az eredményes egyeztetés utáni, mindkét szerződő fél helybenhagyólagos aláírásával jön létre.

4.1. KÖZÜZEMI SZERZŐDÉSEK KÖTELEZŐ TARTALMI ELEMEI

- a távhőszolgáltató cégnevét, székhelyét, cégazonosító adatait és pontos címét,

- az igénybejelentő és a felhasználó megnevezését, címét, természetes személyazonosító adatait (cégnév, székhely, cégazonosító),
- a felhasználó képviselőjének nevét és címét,
- a felhasználási hely címét és helyrajzi számát,
- a távhőellátás módját és a hőmennyiségmérés pontos helyét, a beépített hőmennyiségmérő azonosító adatait, karbantartási, javítási és hitelesítési kötelezettségét,
- a felhasználási hely hőigényét meghatározó főbb jellemzőket,
- az igényelt hőellátás mértékét, a távhőszolgáltató ezzel kapcsolatos kötelezettségét,
- a távhőátadás teljesítési helyének megnevezését, csatlakozási pontját,
- a távhő díjának elszámolására szolgáló hőmennyiségmérők helyének, azonosító adatainak megjelölését
- a felhasználási helyet előállító hőközpont, fűtőmű megnevezését, helyét azonosító adatait és a használati melegvíz készítéséhez szükséges közműves ivóvíz rendelkezésre bocsátójának megnevezését, címét,
- a felhasználói berendezések fenntartására és üzemeltetésére vonatkozó kötelezettségeket,
- a távhőszolgáltatás időtartamának, megkezdésének és befejezésének feltételeit és ezzel kapcsolatosan a felhasználó és szolgáltató közötti együttműködést,
- országos tüzelőanyag-hiány vagy környezetvédelmi okok miatt az **Önk. rend.** által megállapított korlátozásra vonatkozó előírásokat,
- a távhőellátási díj fizetésére kötelezett díjfizetők nevét, címét, természetes személyazonosító adatait, számlaszámát, a díj megosztásának meghatározott módját,
- az elszámolásra, számlázásra vonatkozó fogalmi meghatározások melletti előírásokat, a díjfizetés módjának és lehetőségeinek meghatározását,
- a távhő díját (díj szabást), hatósági ár esetében az erre történő utalást
- a távhőszolgáltató és a felhasználó részéről történő szerződésszegés és annak következménye alapján történő szankcionálási lehetőségeket és eljárásokat,
- a közüzemi szerződés módosítását, hatálybalépését, megszüntetésére irányuló felmondási feltételeket és lehetőségeket.

Az egyedi közüzemi szerződésnek – fentiekben meghatározottakon kívül – tartalmaznia kell:

- a hőhordozó közeg megnevezését, annak mennyiségi és minőségi paramétereire vonatkozó legfontosabb jellemzők mellett a távhőszolgáltató által biztosítható legnagyobb hőteljesítményt, illetőleg éves hőmennyiséget,
- a felhasználó által a távhőszolgáltató részére visszaadandó hőhordozó közeg mennyiségére és minőségére való utalást,
- a felhasználó üzemének jellegéből adódó, a távhőszolgáltató üzembiztonságát vagy más felhasználó vételezését esetleg zavaró vagy veszélyeztető hatások megszüntetésének módját.

A közüzemi szerződések a fentiekben meghatározott szempontok figyelembevételével és tartalommal lépnek hatályba, és azok alkalmazására szolgálóan jelen üzletszabályzat a közüzemi szerződések mellékletét képezi.

Az általános közüzemi szerződés határozatlan, az egyedi közüzemi szerződés határozott időre szól, amelyet a felek a tárgyévet megelőző év szeptember 15-ig történő bejelentéssel, közös megegyezéssel, írásban módosíthatnak.

4.2. A KÖZÜZEMI SZERZŐDÉS ALANYAINAK JOGAI ÉS KÖTELEZETTSÉGEI

4.2.1. Felhasználó jogai

A felhasználó vagy felhasználó képviselőjének jogállását a társasházakról szóló 2003. évi CXXXIII. törvény, a lakásszövetkezetekről rendelkező 2004. évi CXV. törvény, az egyéb esetekben a Ptk. 474-477.§ - ban foglaltak szabályozzák.

Felhasználó a közüzemi szerződés hatálya alatt jogosult:

- ◆ a tulajdonosok (díjfizetők) egymással történő megállapodása szerint a szolgáltató által felkínált elszámolási módok közül választani,
- ◆ az általános közüzemi szerződés feltételei szerint a távhőszolgáltatást igénybe venni,
- ◆ a felhasználóról nyilvántartott adatokba betekinteni,
- ◆ a szolgáltatással kapcsolatos panaszokat, észrevételeket, reklamációkat bejelenteni, ezek érdemi kivizsgálását kérni, valamint a vizsgálat eredményéről a megfelelő tájékoztatást 30 napon belül megkapni,
- ◆ az elszámoló mérő(k) pontossági felülvizsgálatát,
- ◆ a szolgáltatás szüneteltetését kérni,
- ◆ elszámolási időszakon belül – indokolt esetben – a számlázott előleg, és a fűtés díjának (részszámla) a módosítására.

4.2.2. Felhasználó kötelezettségei

Felhasználó a közüzemi szerződés hatálya alatt köteles:

- ◆ a nyújtott szolgáltatást az általános közüzemi szerződésben meghatározott célra és módon igénybe venni.
- ◆ az igénybevett szolgáltatás díjait a számlán feltüntetett fizetési határidőben megfizetni.
- ◆ a tulajdonában lévő felhasználói berendezések állapotát rendszeresen ellenőrizni, és karbantartásáról gondoskodni.
- ◆ a tulajdonában, használatában lévő épületrészben elhelyezett elszámoló mérő hiteles állapotban való tartásáról gondoskodni, annak meghibásodását haladéktalanul a szolgáltatónak bejelenteni,

- ◆ lehetővé tenni szolgáltató részére a vételezés, a felhasználói berendezés állapotának ellenőrzését.
- ◆ ellenőrzés során tapasztalt rendellenességeket, hibákat megszüntetni,
- ◆ az elszámoló mérők hitelesítés céljából való cseréjét a jelzett időpontban lehetővé tenni, és az azokhoz való hozzáférhetőséget biztosítani,
- ◆ országos tüzelőanyag hiány miatt, valamint környezet- és levegőtisztaság védelmi okból szükségessé váló szolgáltatás-korlátozást tűrni,
- ◆ a felhasználó/díjfizető személyében, illetve adataiban bekövetkező változást a régi és új felhasználó/díjfizető írásban együttesen, 15 napon belül bejelenteni.
- ◆ tartózkodni attól, hogy más felhasználó/díjfizető vételezését akadályozza, meggátolja.
- ◆ szerződésszegő magatartása folytán a szolgáltatónak okozott kárt és egyéb költségeket megtéríteni.
- ◆ az Önkormányzat jegyzőjének elrendelése alapján, továbbá távhőszolgáltatói hatáskörbe tartozóan a felhasználási helyre való bejutást – a vételezett távhő elszámolására beépített hőmennyiségmérő, használati melegvíz mérő eszközök leolvasása, szabálytalan vételezés, más felhasználót zavaró vételezési körülmények, felhasználói berendezések üzemképes állapota és alkalmasságának ellenőrzése, az élet-, egészség- és vagyonbiztonságot veszélyeztető helyzet megszüntetése céljából – lehetővé tenni,
- ◆ a felhasználó veszélyhelyzetet érintően azonnal, más felhasználó vételezésének zavaró körülményeinek megszüntetését – a távhőszolgáltató felszólítása alapján – 8 napon belül köteles megszüntetni.

4.2.3. Szolgáltatói jogai

Szolgáltató jogosult a közüzemi szerződés hatálya alatt:

- ◆ ellenőrizni, hogy felhasználó/díjfizető a szolgáltatást a hatályos jogszabályok és a szolgáltatási szerződés szerinti módon és célra veszi-e igénybe.
- ◆ a felhasználó/díjfizető által igénybe vett szolgáltatás díjának érvényesítésére,
- ◆ a jogszabályokban meghatározott módon, indokolt esetben a szolgáltatás szüneteltetésére, korlátozására, felfüggesztésére
- ◆ a jogszabályokban meghatározott esetekben szabálysértési eljárást kezdeményezni.
- ◆ az elszámoló mérő(k) állapotának, valamint a felhasználói berendezés és vezetékhálózat ellenőrzésére.
- ◆ a felhasználói hőközpont helyiségét és a hőfogadó állomást, valamint az összekötő vezetékét magába foglaló helyiséget, épületrészt térítésmentesen használni.
- ◆ az elszámoló mérőkön saját zárjegyeit elhelyezni,

- ◆ felhasználó távhőszolgáltatásba való bekapcsolását megtagadni, illetve vételezését megszüntetni, ha a felhasználó tulajdonában lévő berendezések az egészséget, a vagyonbiztonságot veszélyeztetik.

4.2.4. Szolgáltató kötelezettségei

Szolgáltató a közüzemi szerződés hatálya alatt köteles:

- ◆ a közüzemi szerződés feltételei szerint a felhasználó részére távhőt és használati melegvizet szolgáltatni,
- ◆ a szolgáltatással kapcsolatos észrevételeket, panaszokat, reklamációkat kivizsgálni és azok jogossága esetén, azokat megszüntetni,
- ◆ a szolgáltatói - és a tulajdonában lévő felhasználói berendezéseket üzemképes állapotban tartani.
- ◆ az új, vagy többletteljesítményt igénylő felhasználót 30 napon belül tájékoztatni az igény kielégítésének műszaki-gazdasági feltételeiről.
- ◆ közüzemi szerződés ajánlatát 30 napig tartani.
- ◆ két elszámolási időszak között a felhasználó kérésére az átlagmennyiséget és/vagy a fűtési díjat (részszámla) módosítani,
- ◆ az elszámoló mérőket a közüzemi szerződésben rögzített időpontokban leolvasni és a fogyasztásról számlát küldeni a felhasználó/díjfizető részére,
- ◆ felhasználó kérésére az elszámolási mérők pontossági felülvizsgálatáról, illetve újrahitelesítéséről gondoskodni, és annak eredményéről felhasználót tájékoztatni,
- ◆ a távhőszolgáltatás tervezett, műszaki okból szükségessé váló szüneteltetéséről, csökkentett mértékű szolgáltatásról felhasználót tájékoztatni.
- ◆ szerződésszegő magatartása folytán a felhasználónak okozott kárt és egyéb költségeket megtéríteni.
- ◆ üzemzavar esetén annak elhárításáról a lehető legrövidebb időn belül és legkisebb felhasználói kört érintően gondoskodni.
- ◆ a tulajdonában lévő elszámoló mérők jogszabályban előírt időszakonkénti hitelesítéséről gondoskodni.

4.3. SZOLGÁLTATÁSI KÖRÜLMÉNYEK ELLENŐRZÉSE

A távhőszolgáltató és a felhasználó között létrejött általános vagy egyedi közüzemi szerződést érintően, a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény, valamint az e törvény végrehajtására kiadott 157/2005. (VIII. 15.) Korm. rendeletben foglaltak alapján a távhőszolgáltató jogosult a vételezési körülményeket ellenőrizni, illetőleg az ellenőrzés eredményeképpen a szükséges intézkedéseket megtenni.

A távhőszolgáltató a távhőrendszer üzembiztonsága, a vagyonbiztonság, valamint az élet- és egészségvédelem érdekében a felhasználói berendezést

a szerződésben szabályozott módon ellenőrizheti, felülvizsgálhatja, a biztonságtechnikai vizsgálatokat (pl. nyomáspróba) elvégezheti, vagy elvégeztetését kérheti. Ha azt állapítja meg, hogy az nem felel meg az előírásoknak, szabványoknak, a bekapcsolást megtagadhatja, feltételhez kötheti, illetőleg köteles azt megtagadni.

Az ellenőrzés érdekében a felhasználó a hozzáférést köteles biztosítani, és a távhőrendszer biztonságos üzemét veszélyeztető rendellenességeket, hiányosságokat a szolgáltató ez irányú felszólítására köteles megszüntetni. Ha a hiányosságok, rendellenességek fennmaradása a felhasználó részéről történő szerződésszegésnek minősül, a szolgáltató jogosult a felhasználót a szolgáltatás igénybevételének lehetőségéből kikapcsolni.

4.3.1. A távhőszolgáltató jogosult ellenőrizni:

- ◆ a távhő mérésére szolgáló mérőeszközök állapotát, hitelességét igazoló (fémzár, hitelesítési bélyegzés, matrica) épségét, meglétét,
- ◆ a mérőeszköz befolyásolását vagy annak megkerülésével történő szabálytalan vételezés céljából kiépített vezetéket, módszereket,
- ◆ távhő folyamatos és biztonságos szolgáltatását vagy más felhasználó távhővételezését zavaró körülményt, és az erre utaló magatartást,
- ◆ élet-, egészség- és vagyonbiztonságot veszélyeztető felhasználói magatartás következményeként kialakult körülményt és veszélyhelyzetet,
- ◆ a felhasználó vételezését, a felhasználói berendezések állapotát, műszaki körülményeit és a felhasználói közösség vételezését befolyásoló körülményeket.

A felhasználó más felhasználót zavaró vagy veszélyhelyzetet teremtő magatartása esetén a távhőszolgáltató köteles felszólítani a felhasználót, hogy az általa előidézett zavaró körülményt vagy magatartást 8 napon belül szüntesse meg.

Élet-, egészség- vagy vagyonbiztonságot veszélyeztető helyzet megszüntetése **azonnali** intézkedésre kötelezi a felhasználót.

A mérőeszköz vagy hitelességét igazoló eszköz megrongálása, eltávolítása, szabálytalan vételezés és a távhő vételezését zavaró körülmény a távhőszolgáltatás felfüggesztését vonhatja maga után.

4.3.2. A távhőszolgáltató ellenőrzésének következményei

Amennyiben a távhőszolgáltatói ellenőrzés eredményeképpen a 4.3.1. pontban tartalmazottakat érintő és a szabálytalan vételezéssel, magatartással kapcsolatos körülményeket tapasztal, úgy a szerződésszegés esetét érintő – szervezési, műszaki, jogi és pénzügyi – szankciókat alkalmazhat.

4.4. ÁLTALÁNOS KÖZÜZEMI SZERZŐDÉSEK

A távhőszolgáltatót a felhasználóval szerződéskötési kötelezettség terheli, mind a hőközponti mind az épületrészenkénti mérés szerinti szolgáltatásra, melynek megfelelően a jogszabályok előírása szerinti tartalommal a lakossági felhasználóval általános közüzemi szerződést köt. A távhőszolgáltató az egyéb felhasználóval szerződéskötési kötelezettség mellett úgynevezett egyedi közüzemi szerződést köt.

Közüzemi szerződés fogalma, fajtái

A távhőszolgáltatás a Polgári Törvénykönyv és a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. számú törvény 35.§-a szerint közüzemi szolgáltatás, ahol a szolgáltató és a felhasználó közötti jogviszony szabályait – közüzemi szerződésben kell rögzíteni.

A közüzemi szerződés létrejöhet:

- Lakossági felhasználók, felhasználói közösségek és a távhőszolgáltató között, mint

- általános közüzemi szerződés,

- Egyéb (üzemi, üzleti, intézményi) felhasználók és a távhőszolgáltató között, mint

- egyedi közüzemi szerződés

által tartalmazottak szerint.

A távhőszolgáltató köteles a felhasználó részére – annak hatálybalépése előtt legalább 15 nappal – a szerződés tervezetét megküldeni.

Amennyiben a felhasználó részéről véleményeltérés mutatkozik, úgy a távhőszolgáltató a kézhezvételtől számított 15 napon egyeztetést köteles kezdeményezni.

A szerződés csak az eredményes egyeztetés utáni mindkét szerződő fél helybenhagyólagos aláírásával jön létre.

Közüzemi szerződések tartalmi követelményei

- a távhőszolgáltató cégnevét, székhelyét, cégazonosító adatait és pontos címét,
- az igénybejelentő és a felhasználó megnevezését, címét, természetes személyazonosító adatait (cégnév, székhely, cégazonosító),
- a felhasználó képviselőjének nevét és címét,
- a felhasználási hely címét és helyrajzi számát,

- a távhőellátás módját és a hőmennyiségmérés pontos helyét, a beépített hőmennyiségmérő azonosító adatait, karbantartási, javítási és hitelesítési kötelezettségét,
 - a felhasználási hely hőigényét meghatározó főbb jellemzőket,
 - az igényelt hőellátás mértékét, a távhőszolgáltató ezzel kapcsolatos kötelezettségét,
 - a távhő átadás teljesítési helyének megnevezését, csatlakozási pontját,
 - a felhasználási helyet ellátó hőközpont, fűtőmű megnevezését, helyét azonosító adatait és a használati melegvíz készítéséhez szükséges közműves ivóvíz rendelkezésre bocsájtójának megnevezését, címét,
 - a felhasználói berendezések fenntartására és üzemeltetésére vonatkozó kötelezettségeket,
 - a távhőszolgáltatás időtartamának, megkezdésének és befejezésének feltételeit és ezzel kapcsolatos a felhasználó és szolgáltató közötti együttműködést,
- országos tüzelőanyag-hiány vagy környezetvédelmi okok miatt az önkormányzati rendelet által megállapított korlátozásra vonatkozó előírásokat,
- a távhőellátási díj fizetésére kötelezett díjfizetők nevét, címét, természetes személyazonosító adatait, számlaszámát, a díj megosztásának meghatározott módját,
- az elszámolásra, számlázásra vonatkozó fogalmi meghatározások melletti előírásokat, a díjfizetés módjának és lehetőségeinek meghatározását,
 - a távhőszolgáltató és a felhasználó részéről történő szerződésszegés és annak következménye alapján történő szakcionális lehetőségeket és eljárásokat,
 - a közüzemi szerződés módosítását, hatálybalépését, megszüntetésére irányuló felmondási feltételeket és lehetőségeket.

Az egyedi közüzemi szerződésnek – fentiekben meghatározottakon kívül – tartalmaznia kell :

a hőhordozó közeg megnevezését, annak mennyiségi és minőségi paramétereire vonatkozó legfontosabb jellemzők mellett a távhőszolgáltató által biztosítható legnagyobb hőteljesítményt, illetőleg éves hőmennyiséget, a felhasználó által a távhőszolgáltató részére visszaadandó hőhordozó közeg mennyiségére és minőségére való utalást, a felhasználó üzemének jellegéből adódó, a távhőszolgáltató üzembiztonságát vagy más felhasználó vételezését esetleg zavaró vagy veszélyeztető hatások megszüntetésének módját. Az egyedi közüzemi szerződés mellékletként tartalmazza a távhő vételezést korlátozó berendezésekre, eszközökre vonatkozó megállapodást.

A közüzemi szerződések a fentiekben meghatározott szempontok figyelembevételével és tartalommal lépnek hatályba, és azok alkalmazására szolgálóan jelen üzletszabályzat mellékletét képezik.

4.5. EGYEDI KÖZÜZEMI SZERZŐDÉSEK

Az egyéb (nem lakossági) felhasználóval kötendő Egyedi Közüzemi Szerződés esetében is a szolgáltatót szerződéskötési kötelezettség terheli, és a külön, egyedi feltételekben való megegyezés hiányában az egyéb felhasználó vonatkozásában is automatikusan az Általános Közüzemi Szerződés feltételei lépnek hatályba.

E szerződéskötést egy folyamat előzi meg, amely a hőigény-bejelentéssel kezdődik, és e fejezetben foglaltaknak megfelelően zárul le.

4.5.1. A szerződés tartalma

- a szerződő fél (Felhasználó) megnevezése (székhely, cégjegyzékszám, képviselő);
- a Felhasználó telephelye (felhasználási hely) kerület, utca, házszám;
- a Felhasználó és a Szolgáltató kötelezettségeinek meghatározása;
- a távhőszolgáltatás üzemvitelével kapcsolatos követelmények;
- a szolgáltatás-teljesítés helyének, a csatlakozási pontnak a definiálása;
- a berendezések tulajdonjogának meghatározása;
- a szolgáltatott, illetve vételezett hőenergia mérését érintő kérdések;
- a távhő vételezését korlátozó eszközökre, berendezésekre vonatkozó megállapodás;
- a hőmennyiségmérő ellenőrzésével, hitelesítésével kapcsolatos kötelezettségek;
- a távhőszolgáltatás szüneteltetésének, korlátozásának esetei, a korlátozási sorrend szerinti besorolás;
- a szolgáltatással kapcsolatos egyéb megállapodások (a szolgáltatói, ill. felhasználói berendezések üzemeltetési, fenntartási kötelezettségei; felhasználói berendezések átalakítási, bővítési módja stb.);
- a díjfizetéssel kapcsolatos előírások;
- a Szolgáltató díj-visszatérítési kötelezettségének esetei;
- a hőszolgáltatásból való kizárás esetei;
- a szerződésszegéssel okozott kár kapcsán felmerülő kártérítési felelősség;
- a szerződés felmondásának módja, a felmondási határidő.

4.5.2. A szerződés mellékleteinek tartalma

- a hőszolgáltatási körzet és ezen belül a vezetékegység, az akna számának megnevezése – ahonnan a Felhasználó ellátásra kerül;
- a felhasználni kívánt tervezett éves hőmennyiség havi bontásban;
- a fizetendő díjtételek egységára és tervezett összege éves szinten és havi bontásban;
- a Felhasználó üzemének jellegéből adódó, a Szolgáltató üzembiztonságát vagy más felhasználó vételezését esetileg zavaró vagy veszélyeztető hatások megszüntetésének módja;
- a felhasználó és a Szolgáltató részéről a távhőellátással, ill. vételezéssel kapcsolatosan intézkedésre jogosult személyek neve, telefonszáma, Szolgáltató Központi ügyeletének telefonszáma.

4.5.3. A szerződés időbeli hatálya és módosítási, felmondási lehetősége

A szerződés hatálya határozott idejű.

A Felhasználó jogosult a szerződést a határozott idő lejárta előtt is hat hónapi felmondási idővel, a felmondás évének december 31. napjára, a Szolgáltatóhoz intézett cégszerűen aláírt nyilatkozattal felmondani.

Ekkor az alapdíj fizetési kötelezettség a felmondási idő lejártáig fennmarad abban az esetben is, ha a Felhasználó hőenergiát nem vételez.

4.6. AZ ÁLTALÁNOS KÖZÜZEMI SZERZŐDÉSEK FELMONDÁSA

4.6.1. Szerződés felmondása a fogyasztó részéről

A szerződés határozatlan időre szól.

Az általános közüzemi szerződés felmondását írásban kell közölni. Ennek következményeként az épületben, épületrészben esetlegesen bekövetkező teljes kár a felhasználót terheli.

Az általános közüzemi szerződést a felhasználó, vagy a felhasználók közössége a fűtési idény végére mondhatja fel harminc napos felmondási idővel, ha:

- az épületben, épületrészben - az épület, épületrész valamennyi tulajdonosának tulajdonosainak 4/5-ös többségű hozzájárulásával - a távhőszolgáltatással azonos komfort- és környezetvédelmi (emissziós) értékű, más hőellátást valósít meg,
- a szerződés felmondása nem okoz kárt más számára, és nem korlátozza mások tulajdonosi, használati, bérleti jogait,

- viseli azokat a költségeket, amelyek a felhasználói berendezéseknek a felmondás következtében szükséges műszaki átalakításával merülnek fel,
- a szerződés felmondását a meglévő rendszer műszaki megoldása lehetővé teszi, a felmondás nem ütközik egyéb jogszabályba, műszaki előírásba, továbbá közös tulajdon esetén a tulajdonostársak döntésébe vagy a társasház szervezeti-működési szabályzatában foglaltakba.

Amennyiben a felhasználási helyen valamely épületrész (lakás, üzlet, iroda, stb.) fűtési célú távhőszolgáltatását kívánja valamely díjfizető megszüntetni, az nem az általános közüzemi szerződés felmondását jelenti, hanem annak módosítását vonhatja maga után, amelyet az épületrész tulajdonosa (bérelője, használója nem) és a felhasználó közösen kezdeményezhet a **Tszt.** – ben foglaltak betartása mellett.

Ha 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.

4.6.2. Szerződés felmondása a távhőszolgáltató részéről

A szerződést a szolgáltató azonnali hatállyal, hátrányos jogkövetkezmény nélkül a következő esetekben mondhatja fel:

- tudomást szerez arról, hogy a vele szerződéses viszonyban álló felhasználó a vételezést bejelentés nélkül megszüntette,
- ha hitelt érdemlően tudomására jut, hogy a felhasználó vételezése más felhasználó távhő vételezését, illetve a távhőszolgáltató üzemét veszélyezteti, vagy akadályozza, valamint a felhasználó által létesített felhasználói berendezés az életet, az egészséget, vagy a vagyonbiztonságot veszélyezteti,
- a felhasználó az elszámolás alapjául szolgáló mérőberendezéseket szándékos vagy vétkes gondatlansággal megrongálja, vagy az elszámoló mérő ellenőrzését, leolvasását szándékosan meghiúsítja,
- a felhasználó a díjfizetési kötelezettségének rendszeresen késedelmesen, vagy három egymást követő hónapon át folyamatosan nem tesz eleget.

4.6.3. Szerződés megszüntetése közös megegyezéssel

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

A határozatlan idejű egyedi közüzemi szerződés a szerződésben, vagy a hatályos jogszabályokban meghatározott időpontra mondható fel, a súlyos szerződésszegés esetét kivéve.

4.7. SZERZŐDÉSSZEGÉS ÉS KÖVETKEZMÉNYEI

4.7.1. Szerződésszegés a távhőszolgáltató részéről

Szerződésszegést követ el a szolgáltató, ha:

- a távhőszolgáltatást a szerződés szerinti időpontban nem kezdi meg,
- a távhőszolgáltatást nem a szerződésben meghatározott paraméterekkel szolgáltatja,
- a távhő felhasználó részére történő szolgáltatását nem hitelesített mérőeszköz használatával végzi
- felróható magatartása miatt a távhőszolgáltatási kötelezettségének 8 órát meghaladóan nem tesz eleget,
- a távhőszolgáltatás tervszerű munkák miatti szüneteltetéséről a fogyasztót időben (általában 8 nap) nem értesíti.
- a távhőszolgáltatás felfüggesztése esetén a felfüggesztési ok megszűntetésére vonatkozó írásbeli értesítése kézhezvételét követő munkanapon a felhasználó részére a távhőszolgáltatást nem kezdi meg

A szerződésszegés következményeit a hatályos **Önk. rend.** rögzíti.

A szerződésszegéssel okozott - a fogyasztó által hitelt érdemlően bizonyított - kárt, ha arra a díjvisszafizetés nem nyújt fedezetet, a szolgáltató köteles megtéríteni.

A távhőszolgáltató mentesül a kártérítési felelősség alól, ha bizonyítja, hogy

- a hibás teljesítést a berendezések előre nem látható olyan hibája okozta, amely nem áll okozati összefüggésben karbantartási és üzemeltetési hiányossággal, illetőleg a szolgáltató karbantartási és szakszerű üzemeltetési feladatainak elmulasztásával,
- az üzemzavar harmadik személy hibájából történt (pl. előre be nem jelentett energiahordozó hiány, vagy korlátozás),
- az üzemzavart a szolgáltatótól és a felhasználótól függetlenül bekövetkező külső körülmény okozta (pl. természeti csapás),
- a berendezések leállítása a szolgáltató hibáján kívüli sürgős szükséghelyzet, balesetveszély elhárítás, vagy sürgős hibaelhárítás miatt vált szükségessé.

4.7.2. Szerződésszegés a fogyasztó részéről

A felhasználó, illetőleg díjfizető részéről szerződésszegésnek minősül, ha a mérőeszközt vagy a mérőeszköz hitelességét tanúsító jelet (fémzár, hitelesítési bélyegzés, matrica) megrongálja, eltávolítja vagy – amennyiben a mérőeszköz olyan helyiségben van, amelybe a felhasználó bejutása, illetve felügyelete biztosított – ezek sérülését, illetve hiányát a távhőszolgáltatónak nem jelenti be. Továbbá szerződésszegésnek minősül, ha a felhasználó a mérőeszköz befolyásolásával vagy megkerülésével távhőt vételez.

Amennyiben az ellenőrzés során bizonyítást nyer, hogy a mérő működését a felhasználó befolyásolta, a helytelen működésének időtartamára, e szabályzat 7.1.1. fejezetének a mérő-meghibásodásra vonatkozó módon számított felhasználás kerül elszámolásra, a mérő hiteles működésének visszaállítását követő időszak felhasználása alapján.

Szerződésszegést követ el a fogyasztó továbbá, ha:

- a műszaki- biztonságtechnikai követelményeknek nem megfelelő berendezést helyez üzembe,
- a fogyasztói berendezéseken - a szolgáltató hozzájárulása nélkül - átalakítási munkákat végez,
- a szolgáltató által elhelyezett plombát (fémzárat) megsérti,
- az elszámolás alapjául szolgáló mérőberendezések ellenőrzését, leolvasását szándékosan megghiúsítja, vagy annak bármilyen befolyásolásával vételez,
- a távhőszolgáltatás díját nem, vagy késedelmesen fizeti,
- korlátozási rendelkezéseknek nem tesz eleget.

A szerződésszegéssel okozott - a szolgáltató által hitelt érdemlően bizonyított - kárt a fogyasztó köteles megtéríteni.

5. A SZOLGÁLTATÁS KORLÁTOZÁSA ÉS SZÜNETELTETÉSE

5.1. A SZOLGÁLTATÁS KORLÁTOZÁSA

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

A távhőszolgáltató köteles az előre tervezhető karbantartási, felújítási munkák miatti szüneteltetés időpontjáról és várható időtartamáról az üzletszabályzatban vagy a szerződésben rögzített módon az érintett felhasználókat előre értesíteni.

A távhőszolgáltató jogosult az **Önk. rend.**-ben foglaltak szerint

- Az országos tüzelőanyag hiány miatt nála vagy a vele szerződéses viszonyban álló távhőtermelőnél fellépő termelés kiesés esetén, vagy
- Környezetvédelmi érdekből

a szolgáltatást korlátozni. A korlátozás általános feltételeit a **Tszt.** Vhr. határozza meg.

A korlátozás bevezetéséről és annak okairól a távhőszolgáltató az önkormányzatot haladéktalanul tájékoztatja.

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

A távhőszolgáltatás szünetelése miatt a felhasználói berendezésekben keletkezett károkat, ha a szolgáltatás szünetelésében a felhasználó vétlen, a szolgáltató megtéríti. Ezen túlmenően a **Tszt.** 40. § szerinti szüneteltetésből, illetőleg a 41. § szerinti korlátozásból eredő károkért a távhőszolgáltatót kártalanítási kötelezettség nem terheli.

A felhasználói korlátozás, figyelembe véve a közintézmények saját hőtermelő kapacitását is, nem veszélyeztetheti a közintézmények egészségügyi és szociális alapszolgáltatásainak ellátását.

A távhőszolgáltató a korlátozásra szolgáló okok megszűnése után a korlátozást haladéktalanul feloldja.

A távhő vételezését korlátozó eszközök, berendezések beszerzése, felszerelése, üzemeltetése, karbantartása és ellenőrzése és az ezekkel kapcsolatos költségek viselése a távhőszolgáltató feladata.

A távhőszolgáltató és a felhasználó a tulajdonában lévő berendezés rendszeres karbantartását, tervezett javítását, felújítását a fűtési időszakon kívüli időszakban 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 8 nappal kötelesek egymást írásban értesíteni. A meghibásodás kijavítását, veszélyhelyzet megszüntetését, üzemzavar elhárítását a felek, egymás egyidejű írásbeli értesítése mellett, a lehető legrövidebb idő alatt végzik el.

A távhőszolgáltató a **Tszt. 40. §-a** szerint jogosult a távhőszolgáltatást szüneteltetni. A távhő vételezés szüneteltetését a felhasználó a tulajdonában, üzemeltetésében lévő felhasználói berendezések terv szerinti karbantartásának, felújításának idejére vagy váratlan meghibásodás miatt szükséges fenntartási munka elvégzése idejére jogosult igényelni.

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

A távhőtermelőnél vagy a távhőszolgáltató hőtermelő létesítményénél országos tüzelőanyag-hiány miatt fellépő termelés kiesésről, a korlátozás szükséges mértékéről és területi kiterjedéséről a távhőszolgáltató haladéktalanul tájékoztatja Nagykőrös Város jegyzőjét és a korlátozással érintett felhasználókat.

A távhőszolgáltatás korlátozását környezetvédelmi okból – ha a korlátozás oka más eszközökkel nem szüntethető meg, és az önkéntes korlátozás sem eredményes – Nagykőrös Város Jegyzője rendeli el. A korlátozás elrendeléséről a távhőszolgáltató értesíti a felhasználókat. A korlátozás végrehajtása a távhőszolgáltató feladata.

A távhőszolgáltatás korlátozásának sorrendje és az egyes fokozatokba tartozó felhasználói csoportok a következők:

- 1. fokozat:** egyéb felhasználó, kivéve közintézmény
- 2. fokozat:** egyéb felhasználó: közintézmény, kivéve az egészségügyi, szociális és gyermek intézményeket
- 3. fokozat:** a lakossági felhasználókat ellátó hőközpontokban a használati melegvíz szolgáltatási célú távhőszolgáltatás felfüggesztése,
- 4. fokozat:** a lakossági felhasználók fűtési célú távhőszolgáltatásának 20%-os csökkentése,
- 5. fokozat:** az 1-4 fokozatba tartozó valamennyi felhasználó részére a távhőszolgáltatás szüneteltetése.

Nem, illetve csak végső esetben korlátozhatók az egészségügyi és szociális alapszolgáltatást ellátó közintézmények.

A távhőszolgáltató a korlátozási sorrendtervezetet úgy köteles elkészíteni, hogy a korlátozással elérhető legyen a közüzemi szerződések teljesítéséhez szükséges hőmennyiség legalább 25%-os csökkentése.

A korlátozási fokozatba soroláshoz a távhőszolgáltató a felhasználóktól a hőfelhasználásuk sajátosságaira vonatkozó adatokat kérhet.

A korlátozás - annak okától függően - lehet általános, amikor az minden felhasználó hőigényét érinti, és lehet részleges, amely esetben a korlátozás csak a távhőszolgáltató által távhővel ellátott egyes területrészekre terjed ki.

A távhőszolgáltató a tervezett fokozatba sorolást az érintett felhasználók rendelkezésére bocsátja, akik arról 15 napon belül véleményt nyilváníthatnak.

A korlátozási tervezet elkészítésénél figyelemmel kell lenni a távhőtermelőkre vonatkozó lehetséges korlátozásra is.

A korlátozási sorrendtervezetet és a távhőszolgáltató által el nem fogadott, fokozatba sorolásra vonatkozó felhasználói véleményeket a jegyzőhöz kell benyújtani, aki a vélemények mérlegelése alapján kialakított korlátozási sorrend tervezetét jóváhagyásra Nagykőrös Város Önkormányzat Képviselő-testülete elé terjeszti.

Nagykőrös Város Önkormányzat Képviselő-testülete által megállapított korlátozási sorrend szerinti fokozatba sorolásról a felhasználókat a távhőszolgáltató tájékoztatja.

A távhőszolgáltatás körzetenkénti korlátozási sorrendjét, az egyes fokozatokhoz tartozó korlátozható hőteljesítményeket az Önk. rend. tartalmazza.

5.2. IDEIGLENES SZÜNETELTETÉS

A felhasználó akkor kezdeményezheti a szolgáltatás ideiglenes szüneteltetését, amennyiben az általa használt (teljes) épületet

- átépíti, vagy
- annak használatát bizonyos ideig szünetelteti.

Az ideiglenes szüneteltetés időtartamára a felhasználó az alapdíjat fizetni tartozik.

A távhőszolgáltató az alapdíjból engedményt adhat, vagy annak fizetésétől eltekinthet.

A távhőszolgáltató akkor kezdeményezheti a szolgáltatás ideiglenes szüneteltetését, felfüggesztését, amennyiben

- előre tervezett módon a felhasználóval azt előzetesen egyeztetni, vagy
- amikor a fogyasztó a közüzemi szerződést megszegi.

A szerződésszegés következményeiről részletesen a közüzemi szerződés rendelkezik.

Ha a felhasználó a távhő folyamatos és biztonságos szolgáltatását, illetőleg más felhasználó szerződés szerinti távhővételezését zavarja vagy veszélyezteti, a távhőszolgáltató a szolgáltatást felfüggesztheti (kizárhatja).

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

5.3. VÉGLEGES KIKAPCSOLÁS

Végleges kikapcsolásra a közüzemi szerződés felmondása esetén kerülhet sor.

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

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

Az általános közüzemi szerződés 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 szolgáltató a szolgáltatói berendezésekkel, illetőleg a hőközpontból más felhasználó távhőigényét továbbra is kielégíti.

Az egyedi közüzemi szerződés 6 hónapi felmondási idővel, az év december 31. napjára mondható fel, az **Önk. rend.**-ben rögzített beruházási költségek elszámolásának betartásával. A **Tszt.** 38. § (2) bekezdésében felsorolt feltételek az egyedi közüzemi szerződés felmondására is irányadóak.

A közüzemi szerződést a felhasználási hely egészére kiterjedően lehet felmondani. A felhasználási helyen a távhő igénybevételi lehetőségének végleges megszüntetése szükséges, továbbá ezzel egyidejűleg a korábbi fűtési célú távhőellátással azonos, összkomfortos komfortfokozatot biztosító hőellátást kell megvalósítani.

A felhasználó a közüzemi szerződés felmondása iránti szándékát írásban köteles a távhőszolgáltatónak bejelenteni. A távhőszolgáltató 15 napon belül köteles a felmondás feltételeiről, az előírt eljárásról a felhasználót írásban tájékoztatni. Felmondás esetén a távhőszolgáltató a **Tszt.** 38. § (2) bekezdésében előírt feltételek meglétét jogosult vizsgálni.

Amennyiben a felhasználási helyet magában foglaló ingatlanak több tulajdonosa van (társasház, szövetkezeti ingatlan, a Ptk. 139. §-a szerinti

közös tulajdon) a felhasználó köteles biztosítani a **Tszt. 38. § (2)** bekezdés a) pontjában foglaltaknak megfelelő hozzájárulások meglétét és erről köteles a távhőszolgáltató részére felelős nyilatkozatot tenni.

A **Tszt. 38. § (2)** bekezdés c) pontjában foglaltak a szolgáltató tulajdonában lévő felhasználói hőközpont megszüntetésének költségeire is vonatkoznak, ide nem értve a berendezések selejtezésével összefüggő, a szolgáltatónál jelentkező vagyoni veszteséget.

A felmondás miatt szükséges munkálatokat a tulajdonát képező hőközpontban a távhőszolgáltató végzi el.

5.4. A FELHASZNÁLÓ RÉSZLEGES LEVÁLÁSA

Ha a felhasználási helyen valamely épületrész távhőellátását kívánják megszüntetni, a közüzemi szerződés módosítására van szükség. Ebben az esetben a **Tszt. 38. § (5)** bekezdésében foglaltak az egyedi közüzemi szerződés módosítására is irányadóak.

A közüzemi szerződés módosítása iránti igényt a felhasználó (képviselője) írásban jelenti be a távhőszolgáltatónak. A távhőszolgáltató 15 napon belül köteles a módosítás feltételeiről, az előírt eljárásról a felhasználót írásban tájékoztatni. A távhőszolgáltató a **Tszt. 38. § (5)** bekezdésében előírt feltételek meglétét jogosult vizsgálni. A felhasználó képviselője köteles felelős nyilatkozatot tenni a **Tszt. 38. § (5)** bekezdés a) pontjában előírt tulajdonostársi hozzájárulások meglétéről.

A szerződés módosítása iránti igény, más megállapodás hiányában, az épületrész (lakás, nem lakás céljára szolgáló helyiség) egészére, továbbá mind a fűtési célú, mind a használati melegvíz-szolgáltatási célú hőellátás megszüntetésére vonatkozik.

A **Tszt. 38. § (5)** bekezdés d) pontja szerinti költségviselési kötelezettség a szolgáltató tulajdonában lévő felhasználói hőközpont átalakításának költségeire is vonatkozik.

Épületrész leválása esetén meg kell szüntetni az épületrészben a távhő igénybevételének lehetőségét. A hőleadó berendezéseket le kell választani az épület felhasználói rendszeréről és az átmenő vezetéseket ki kell váltani vagy hőszigeteléssel kell ellátni. Ezzel egyidőben az épület üzemben maradó felhasználói berendezésein – beleértve a hőközpontot is – az annak megfelelő működését biztosító, a leválasztás miatt szükséges átalakításokat, beszabályozásokat is el kell végezni. Az előzőek megvalósításához szükséges munkálatokat az ingatlantulajdonos tulajdonában lévő felhasználói berendezéseken a felhasználó köteles elvégeztetni. A távhőszolgáltató tulajdonát képező felhasználói hőközpontban az épületrész leválása miatt szükséges átalakítást a felhasználó költségére a távhőszolgáltató végzi el.

A munkálatokról a felhasználó arra jogosult által készített tervet és műszaki leírást köteles a távhőszolgáltató rendelkezésére bocsátani, amelyeknek az épület teljes fűtési rendszerére ki kell terjednie. Az épület üzemben maradó fűtési rendszerét – beleértve a hőközpontot is – érintően a tervnek tartalmaznia kell a megváltozott hőszükséglet mértékére vonatkozó számításokat, a leválasztás miatt szükséges átalakításokat, a beszabályozási tervet. Amennyiben a terv szerint az átalakítás jogszabályba, műszaki előírásba ütközik, vagy más felhasználó, díjfizető részére való szolgáltatást akadályozza, a távhőszolgáltató 15 napon belül köteles álláspontját a felhasználóval írásban közölni. A terv módosítása a felhasználó feladata.

A munkálatok befejezését felhasználó köteles a távhőszolgáltatónak írásban bejelenteni, mellékelve a kivitelező nyilatkozatát arról, hogy az átalakítás a benyújtott terveknek megfelelően készült el. A távhőszolgáltató a bejelentést követő nyolc munkanapon belül köteles a munka terv szerinti megvalósítását, az összkomfortos komfortfokozatot biztosító hőellátás elkészültét a helyszínen ellenőrizni. Az ellenőrzés eredményét jegyzőkönyvben kell rögzíteni.

A felhasználó, illetőleg a díjfizető díjfizetési kötelezettsége abban az időpontban szűnik meg, amikor a felhasználó a távhőellátás bármilyen módon való igénybevételének lehetőségét a jogszabályi előírások betartásával teljes egészében megszüntette, továbbá a távhőszolgáltató és a felhasználó (képviselője) a közüzemi szerződést az épületrész leválásának megfelelően módosította.

Épületrész leválása miatt keletkezett elégtelen szolgáltatás alapján a távhőszolgáltatóval szemben igény nem érvényesíthető. Az elégtelen szolgáltatás és az épületrész leválása közötti okozati összefüggést a távhőszolgáltatónak kell bizonyítania.

6. A TÁVHŐSZOLGÁLTATÁS ÁR ÉS DÍJTÉTEL RENDSZERE

A távhőszolgáltatónak, az értékesített távhő árát, valamint a lakossági felhasználónak és a külön kezelt intézménynek nyújtott távhőszolgáltatás (fűtés és használati melegvíz) díját - mint legmagasabb hatósági árat (a továbbiakban együtt: hatósági ár) -, a hatósági ár szerkezetét és alkalmazási feltételeit a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal javaslatának figyelembevételével a miniszter rendeletben állapítja meg.

A távhőszolgáltatásra vonatkozó árak nyilvántartási és elszámolási rendszerét úgy kell kialakítani, hogy az tegye lehetővé az árak és díjak átláthatóságát.

Az áremelési javaslatnál figyelembe kell venni az állandó és változó költségek várható (kalkulált) alakulását, a folyamatos és biztonságos távhő termeléséhez és szolgáltatásához szükséges fenntartási (működési) költségek melletti – tartalék kapacitáshoz kapcsolódó költségeket – a korszerű és hatékony működtetés követelményeinek megfelelő fejlesztési költségeket, a távhő termeléséhez és szolgáltatásához kapcsolódó környezetvédelmi kötelezettségek teljesítésének indokolt költségeit, valamint a kockázat fedezeti biztosítását.

6.1. ÁTLÁTHATÓSÁG, KÖLTSÉGGALKULÁCIÓ

A legmagasabb hatósági ár megállapításának Ámt.-ben meghatározott szabályainak alkalmazása mellett tekintettel kell lenni a következőkre:

- „a) az árnak ösztönözni kell a biztonságos és legkisebb költségű távhő termelésre és szolgáltatásra, a kapacitások hatékony igénybevételére, valamint a távhővel való takarékosagra;*
- b) az árak (díjak) megállapításánál figyelembe kell venni a folyamatos termelés és a biztonságos szolgáltatás indokolt költségeit, beleértve a szükséges tartalékkapacitáshoz kapcsolódó költségeket, valamint a hőt termelő létesítmény bezárásával, elbontásával kapcsolatos környezetvédelmi kötelezettségek teljesítésének indokolt költségeit is;*
- c) az árak megállapításánál figyelembe kell venni a kapcsolt és a megújuló energiaforrással történő energiatermelés kimutatható környezetvédelmi és gazdasági előnyeit.”*

Ezek értelmében és a folyamatos termelés, a biztonságos szolgáltatás gazdasági feltételeinek biztosítása érdekében gondoskodni kell arról, hogy az árak (díjak) megállapítása és alkalmazása:

- biztosítson fedezetet a költséghatékonyan működő távhőszolgáltató ráfordításaira, a működéshez szükséges nyereségre és az abból megvalósítandó fejlesztésekre,
- biztosítsa, hogy sem a távhőszolgáltató, sem a felhasználó, illetve egyes felhasználói csoportok számára indokolatlan megkülönböztetéseket, előnyöket vagy hátrányokat ne okozzon,
- minden felhasználóra vonatkozóan biztosítsa a távhőszolgáltatónál a felhasználó számára az érdekében felmerülő költségek, ráfordítások lehető legteljesebb mértékű, arányos költségviselését.

6.2. DÍJAK KIALAKÍTÁSÁNAK ÁLTALÁNOS FELTÉTELEI

A KÖVA ZRT szükséges és elégséges ráfordításai a fogyasztók által fizetett díjakban kerülnek megtérítésre, amelyek összefüggő díjrendszert alkotnak.

Az induló távhő díjakat oly módon kell meghatározni, hogy az azokból realizálható árbevétel fedezetet nyújtson a Szolgáltató működése során felmerülő – a Tulajdonos által ellenőrzött – költségeknek, ráfordításoknak a távhőszolgáltatáson kívüli árbevételekkel, valamint az új belépők kedvezményes alapidíj árbevételével csökkentett értékére. Az induló díjnak az előzőeken túlmenően fedezetet kell nyújtania az elvárt nyereségre, valamint a díjmechanizmus szerinti egyéb megtérítendő díjképző összegekre.

Az induló szolgáltatási díjak meghatározása a szerződéskötéskor érvényes hatósági és egyéb (pl. hő-, villamos energia, tüzelőanyag) árak alapján történt, ezért azok árváltozásból adódó aktualizálását az e pontban foglaltak szerint kell elvégezni.

Minden hődíj- és gázárváltozáskor, de legalább évente egy alkalommal (szeptember 1-jén) a szolgáltató javaslatot tesz új távhődíjak meghatározására.

- Ennek első lépéseként az elsődleges tarifák új értékeit kell megállapítani. Ez az előző évi értékek alapján, a szerződésben előre rögzített mechanizmus szerint történik.
- A származtatott tarifák új értékei a rögzített módon számítandóak az elsődleges díjtételek alapján.
- A módosított díjtételek és a hozzájuk tartozó értékesítésre tervezett mennyiségek szorzatával számított árbevételek összege nem haladhatja meg a díjmechanizmus alapján meghatározott díjtételek és a hozzájuk tartozó értékesítésre tervezett mennyiségek szorzatával számított árbevételek összegét.

A díjelszámolás rendszerének meg kell felelni az árak megállapításáról szóló többször módosított 1990. évi LXXXVII. törvényben, valamint az információs önrendelkezési jogról és az információs szabadságról szóló 2011. évi CXII. törvényben előírtaknak.

A javasolt díjaknak meg kell felelniük a következő kerekítési és oszthatósági szabályoknak:

- légtérfogat alapú alapdíjaknak (Ft/légm³/év) 12-vel kell oszthatónak lenni két tizedes pontossággal,
- hőteljesítmény alapú alapdíjaknak (Ft/MW/év) 12-vel kell oszthatónak lenni egész számra kerekítve,
- a hődíjakat (Ft/GJ) egész számra kell kerekíteni.

7. A SZOLGÁLTATÁS ELLENÉRTÉKÉNEK ELSZÁMOLÁSA

A szolgáltatott, illetőleg vételezett távhőmennyiség elszámolásával és a díjfizetéssel kapcsolatos szabályokat, valamint az alkalmazott díjakat a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal állapítja meg.

A mérés szerinti távhőszolgáltatásért a felhasználó alapdíjat és hődíjat, (a továbbiakban együtt: távhőszolgáltatási díj) fizet. A távhőszolgáltatási díjról kiállított számlák megfizetésének esedékessége (azaz a fizetési határidő) a számla keltétől számított 15 nap.

A jogszabályi rendelkezések szerint a távhőfelhasználó vagy "lakossági felhasználó" vagy "egyéb felhasználó" lehet.

7.1. A HŐDÍJ ALAPJÁUL SZOLGÁLÓ FELHASZNÁLÁS MEGHATÁROZÁSA

A folyamatos távhőszolgáltatásban részesülő felhasználó, ill. díjfizető a mért és ténylegesen felhasznált hőmennyiség után hődíjat fizet.

Az elszámolásra kerülő hődíj

- a távhőszolgáltató saját hőtermelő létesítményeinek közvetlen és közvetett energiaköltségeiből,
- a távhőszolgáltató által vásárolt energia és energiahordozó költségeiből, valamint
- a távhőellátó rendszer üzemi hővesztéséből és szükségszerűen felmerülő víz (hőhordozó) veszteségéből

áll össze.

A **Tszt.** 43. §-a alapján a szolgáltatott és a felhasznált távhő díjának elszámolása hiteles hőmennyiségmérés alapján történik.

A hődíjat a közüzemi szerződés szerinti felhasználó ellátását szolgáló hőközpontban felszerelt, a távhőszolgáltató tulajdonában lévő hitelesített hőmennyiség-mérővel mért hőmennyiség után a tárgyhót követően, havonta utólag kell megfizetni.

7.1.1. A mérés módja

Elszámolási mérők helye

Az elszámolás alapjául szolgáló mérőeszközök beépítési helyét az Önk. rendben meghatározott helyen, a műszaki előírásoknak megfelelően a felhasználó alakítja ki.

A távhőszolgáltató a felhasznált távhő mennyiségét

- a) hőközponti mérés szerinti távhőszolgáltatás esetén a felhasználói, illetőleg a szolgáltatói hőközpont primer hőfogadó egységében, a mérőeszközt forgalmazó, vagy szállító által megadott, a mérő hitelesítési engedélyében előírt beépítési követelmények betartásával beszerelt
- b) épületrészenkénti mérés szerinti távhőszolgáltatás esetén, amennyiben ennek jogszabályi feltételei teljesülnek, a mérőre vonatkozó beépítési követelmények betartásával az épületen belül elhelyezett, az adott épületrész egészének hőfelhasználását mérő

hiteles hőmennyiségmérővel méri és számolja el.

A szolgáltatói hőközpontban történő hőmennyiségmérés esetén a szolgáltatott távhő elszámolásának alapja a hőközpontban a hiteles hőmennyiségmérőn mért hőmennyiség, a hőfogadó állomáson elhelyezett egyéb mérőműszer pedig a szolgáltatói hőközpontban lévő hőmennyiségmérő költségmegosztója. Teljesítmény-lekötéses szerződéskötés esetén a felmerült tényleges teljesítmény-igénybevétel ill. a lekötött teljesítménytúllépés megállapítása szintén a hiteles hőmennyiségmérő adatai alapján történik.

A hőfogadó állomáson a költségmegosztást szolgáló egyéb mérőműszereket az alkalmazott mérőeszközre vonatkozó beépítési követelmények betartásával kell felszerelni.

A **TKSZ** 17.4. pontja szerint a távhőszolgáltató köteles tájékoztatni a felhasználót a hőmennyiségmérés meghatározott helyéről. A felhasználó jogosult ellenőrizni, hogy a mérőeszköz beépítésének helye megegyezik-e az **Önk. rend.**-ben meghatározottakkal.

A mérők felszerelése, karbantartása

Az elszámolás alapjául szolgáló hőközponti hőmennyiségmérők és a hőközponti használati melegvízmérők a távhőszolgáltató tulajdonát képezik, amelyek beszerzéséről, felszereléséről, időszakonkénti hitelesítéséről, javításáról, szükség szerinti cseréjéről (a továbbiakban: fenntartásáról) a távhőszolgáltató a saját költségén gondoskodik.

A távhőszolgáltató a hőközpontban illetve hőfogadóban felszerelt mérőeszközök esetében a hőfogyasztásmérő-kör elemeit (integrátor, vízmérő és hőérzékelő pár) és a használati melegvíz felhasználást mérő hidegvízmérőt, valamint a nyomáskülönbség és térfogatáram határoló készüléket a mérőeszköz e célra kialakított helyén illetéktelen beavatkozás, leszerelés megakadályozása céljából kötelezően zárjeggyel látja el.

A fogyasztott távhőmennyiség meghatározására illetve elszámolására használt mérőműszerek felszereléséről, leszereléséről illetve cseréjéről a távhőszolgáltató a 2/C melléklet szerinti mérésügyi jegyzőkönyvet vesz fel, a mérőműszer adatainak és a zárjegyek azonosító számainak feltüntetésével.

A mérők leolvasása

Az elszámolás alapjául szolgáló mérők leolvasása a távhőszolgáltató feladata. A mérők leolvasását és fenntartását a felhasználó köteles lehetővé tenni.

A távhőszolgáltató a hőfogyasztásmérő és hőközponti vízmérő műszerek leolvasását, ahol ennek feltételei adottak, távleolvasás útján végzi, ahol ennek feltételei nincsenek meg, továbbra is helyszíni leolvasás történik. A leolvasott és elszámolt mérőállásokhoz a felhasználó képviselője kérésére az ügyfélszolgálatokon hozzáférhet.

Amennyiben a felhasználó a fenti lehetőségen túl a mérőállás helyszíni ellenőrzését igényli, akkor a távhőszolgáltató köteles biztosítani, hogy a felhasználó képviselője a hőmennyiségmérők mérőállását időszakonként ellenőrizze. A Felhasználó ilyen irányú igényét képviselője útján az illetékes területi ügyfélszolgálaton jelentheti be.

A hőmennyiségmérő műszer alkalmas arra, hogy a (MW-os) hőtéljesítmény lekötéssel szerződött felhasználók (ekkor a hőközpont nem a távhőszolgáltató tulajdonában van) nyomon tudják követni a távhőszolgáltató által biztosított hőtéljesítmény mértékét.

A mérők ellenőrzése

A távhőszolgáltató a mérő működését a leolvasott mérőállásokból számított fogyasztási értékek alapján folyamatosan vizsgálja, szükség esetén a

helyszínen ellenőrzi és az ellenőrzés során észlelt meghibásodás esetén a kivizsgálást követő 5 munkanapon belül gondoskodik a mérő cseréjéről.

A távhőszolgáltató tulajdonában levő hőfogyasztás- illetve hőközponti használati melegvízmérő meghibásodása esetén, annak cseréjéről, átmeneti raktárkészlet-hiány esetén a mérő megrendeléséről, a távhőszolgáltató a lehető legrövidebb időn belül intézkedik.

A mérők cseréje

A mérőeszközök felszereléséről, leszereléséről illetve cseréjéről a szolgáltató megkísérli előzetesen értesíteni a felhasználó képviselőjét. A fogyasztás hiteles mérése a felhasználó és a távhőszolgáltató közös érdeke, ezért a távhőszolgáltató akkor is elvégzi a mérő cseréjét, ha a felhasználó képviselőjével nem sikerül kapcsolatba lépni a mérőcserét illetően.

A leszerelt, felszerelt illetve cserélt mérőeszközök adatait a távhőszolgáltató jegyzőkönyvben (2/C melléklet) rögzíti, amelyet a felhasználó és a szolgáltató képviselője aláírásával igazol. Ha a mérőműszerek leszerelésénél, felszerelésénél illetve cseréjénél a felhasználó képviselője a távhőszolgáltató előzetes értesítése ellenére sem jelenik meg, a távhőszolgáltató megkísérli a mérési jegyzőkönyvet a felhasználói közösség valamely tagjával felvenni. Amennyiben a mérőcserénél a felhasználó nem képviseli magát, akkor arról a távhőszolgáltató írásban (elektronikus vagy postai úton) értesíti a felhasználó képviselőjét.

A meghibásodás időszakának illetve a mérőműszerrel nem mért időszak elszámolására 7.1.1. fejezetben leírtakat kell alkalmazni.

7.1.2. Az elszámolandó hőfelhasználás meghatározása

A **Tszt.** 43. §-ának 3. bekezdése alapján a távhőszolgáltató a fűtési célú és a használati melegvíz-készítés céljára felhasznált hőt külön köteles meghatározni és számlázni.

A használati melegvíz-készítés céljára felhasznált hőmennyiséget a felhasználási helyet ellátó hőközpontban beépített hiteles vízmennyiség-mérőn mért használati melegvíz-mennyiség és az adott hőközpontban 1 m³ közműves ivóvíz felmelegítéséhez szükséges hőmennyiség szorzata adja.

A hőközpontban 1 m³ közműves ivóvíz felmelegítéséhez szükséges hőmennyiséget a távhőszolgáltató állapítja meg. Az 1 m³ közműves ivóvíz felmelegítéséhez szükséges hőmennyiség a június 1. és augusztus 31. közötti időszakban a hőközpontban hitelesen mért hő- és használati melegvíz felhasználás mennyiségeinek hányadosa (GJ/víz m³). Ezt a fajlagos hőmennyiséget a távhőszolgáltató évente szeptember 30-áig köteles

hőközpontként felülvizsgálni és újra megállapítani. Ennek eredményéről a távhőszolgáltató a felhasználó képviselőjét az év október 31-éig írásban köteles tájékoztatni. Az újonnan megállapított fajlagos hőmennyiséget az október havi hőfelhasználás elszámolásától kezdődően kell alkalmazni.

A fent leírtak képlettel:

$$f_{HMV} = \frac{\sum Q(jún.-aug.)}{\sum M_{HMV}(jún.-aug.)} \quad [GJ/m^3]$$

Ahol: a hőközpontban mért primer össz-hőmennyiség: ΣQ [GJ]
 a használati **melegvíz** (HMV) termelésre felhasznált
 hidegvíz-mennyiség: ΣM_{HMV} [m³]

A szolgáltató ezen (fajlagos) érték segítségével határozza meg az adott elszámolási időszak melegvízre vonatkozó hőmennyiségét (Q_{HMV}):

$$Q_{HMV} = M_{HMV} \times f_{HMV}$$

A felhasználók által **fűtési célra elfogyasztott hőmennyiség** a felhasználási helyet ellátó hőközpontban, hőfogadó állomáson a fűtési célra és a használati melegvíz készítés céljára elfogyasztott, hiteles hőmennyiségmérővel mért összes hőmennyiség, valamint a használati melegvíz-készítés céljára elfogyasztott hőmennyiség különbségeként kerül meghatározásra.

Képlettel $Q_f = \Sigma Q - Q_{HMV}$

Ahol: fűtési célra elfogyasztott hőmennyiség: Q_f
 [GJ]
 a hőközpontban mért primer össz-hőmennyiség: ΣQ
 [GJ]
 a használati melegvíz-készítés céljára felhasznált hőmennyiség: Q_{HMV}
 [GJ]

Amennyiben az adott fogyasztói közösség csak fűtési illetve csak HMV szolgáltatással van ellátva, (ilyen eset a nyári időszak is, amikor csak HMV szolgáltatás van) úgy a primer oldalon mért hőmennyiség felosztása szükségtelen, és csak a szolgáltatásnak megfelelően, a későbbiekben ismertetett módon kerül további szétosztásra.

7.1.3. Hőmennyiség szétosztása felhasználói hőközpontok esetében

Felhasználói hőközpontnak minősülnek azok a hőközpontok, amelyek egy épületet vagy építményt látnak el távhővel (fűtéssel és/vagy melegvízzel). Összhő-szolgáltatás esetén (fűtés és melegvíz) a szolgáltató a primer oldalon mért hőmennyiséget fűtési és HMV részre a 7.1.2. pontban ismertetett módon osztja szét

7.1.4. Mérőmeghibásodás, méréskimaradás esetén az adott időszakra eső felhasználások meghatározása

A **TKSZ** 23.1. pontja alapján az elszámolási mérőeszköz meghibásodása esetén a meghibásodás időtartamára az előző év azonos időszakában mért mennyiség azonos szolgáltatási, illetve vételezési körülményekre korrigált mennyiségét kell az elszámolás alapjának tekinteni. Ilyen időszak hiányában elsődlegesen a meghibásodás elhárítását megelőző, vagy amennyiben ilyen nincs, a meghibásodás időpontját követő, legalább egy hónap hőfelhasználása képezi a korrekció alapját.

Méréskimaradás esetén a méretlen időszak fogyasztásának meghatározására szintén az előbbi módszer alkalmazandó.

A szolgáltatói hőközpontban történő hőmennyiségmérés esetén a hőfogadó állomáson elhelyezett költségmegosztó mérőműszer meghibásodása esetén a **TKSZ** 23.2. pontja alapján az egy hőközpontból ellátott felhasználók a hőközpontban mért hőmennyiség egymás közötti szétosztásáról megállapodhatnak. Megegyezés hiányában a távhőszolgáltató ezt a hőmennyiséget az előző év azonos időszakának a költségmegosztó mérőműszerek által meghatározott fogyasztási arányai szerint, ilyen időszak hiányában a felhasználási helyek légtérfogatának egymáshoz viszonyított arányában osztja szét a felhasználók között.

7.2. FELHASZNÁLÁSI HELYEKRE MEGHATÁROZOTT HŐFELHASZNÁLÁS ELSZÁMOLÁSA HŐKÖZPONTI MÉRÉS ESETÉN

A felhasználási helyekre meghatározott hőfogyasztás elszámolását a felhasználó, felhasználói közösség és a szolgáltató között létrejött közüzemi szerződésben rögzítettek, és az Önk. díj-ben előírtak alapján köteles a szolgáltató elszámolási időszakonként végrehajtani.

Az elszámolás történhet hővételezési helyekre (épületrészekre) történő szétosztással és szétosztás nélkül.

Szétosztásos elszámolási módban a szolgáltató azokkal a felhasználókkal, felhasználói közösséggel állapodhat meg, ahol a felhasználási helyhez több hővételezési hely tartozik. Tehát az egyéb felhasználók esetében a szétosztás nélküli elszámolás alkalmazható.

7.2.1. Szétosztással történő elszámolás

Amennyiben a felhasználási hely összhővel (fűtéssel és melegvízzel) ellátott, akkor a felhasználási helyre meghatározott fűtésre jutó hőmennyiségből az egyes fűtéssel ellátott hővételezési helyekre (épületrészekre) jutó fűtési hőfogyasztás meghatározása a fogyasztói közösség által a közüzemi szerződés mellékletében megadott felosztási százalékok arányában történik. A felhasználási helyre meghatározott melegvízre jutó hőmennyiségből az egyes melegvízzel ellátott hővételezési helyekre (épületrészekre) jutó melegvíz hőfogyasztás meghatározása a fogyasztói közösség által a közüzemi szerződés mellékletében megadott felosztási százalékok arányában történik. A számlákon a külön-külön épületrészre jutó fűtési illetve az épületrészre jutó melegvíz hődíj kerül kiterhelésre.

Abban az esetben, ha az össz-hővel ellátott felhasználási hely képviselője csak egyféle díjfelosztásról rendelkezik, akkor azt a díjfelosztást kell alkalmazni mind a fűtési hődíj, mind a melegvíz hődíj díjfizetők közötti felosztásakor.

Amennyiben a felhasználási hely csak fűtéssel ellátott, akkor a felhasználási helyre meghatározott fűtésre jutó hőmennyiség az egyes fűtéssel ellátott hővételezési helyekre a fogyasztói közösség által a közüzemi szerződés mellékletében meghatározott felosztási százalékok arányában történik és a számlákon épületrészre jutó hőfogyasztásként kerül kiterhelésre.

Amennyiben a felhasználási hely csak melegvízzel ellátott, akkor a felhasználási helyre meghatározott melegvízre jutó hőmennyiség az egyes melegvízzel ellátott hővételezési helyekre a fogyasztói közösség által a közüzemi szerződés mellékletében meghatározott felosztási százalékok arányában történik és a számlákon épületrészre jutó hőfogyasztásként kerül kiterhelésre.

Abban az esetben, ha a felhasználó a hődíj díjfizetőnkénti felosztásáról nem rendelkezik, a távhőszolgáltató a felhasználó által fűtésre és melegvíz készítéshez felhasznált hőmennyiség díját az egyes épületrészek légtérfogata arányában osztja fel az Önk. díjr. értelmében.

7.2.2. Szétosztás nélkül történő elszámolás

Szétosztás nélkül történő elszámolás esetén a felhasználási helyre külön-külön meghatározott fűtésre és melegvízre jutó hőfogyasztás nem kerül további szétosztásra és a számlákon összevontan hődíj-elszámolásként kerül kiterhelésre a felhasználó részére.

7.3. HŐFELHASZNÁLÁS ELSZÁMOLÁSA ÉPÜLETRÉSZENKÉNTI MÉRÉS ESETÉN

A épületrészenkénti mérés esetén történő hőfogyasztás elszámolására a felhasználói közösség és a szolgáltató között abban az esetben jöhet létre közüzemi szerződés, ha a felhasználási hely alá tartozó minden egyes épületrészben felszerelt hiteles hőmennyiségmérővel teljes körűen (a fűtési és a használati melegvíz-szolgáltatás célú hőmennyiségre kiterjedően) mért a hőfogyasztás.

A hőmennyiségmérők leolvasására és az elszámoló számla benyújtására évente egy alkalommal kerül sor. A közbenső időszakban a távhőszolgáltató részszámlázásos módszert alkalmaz.

A felhasználókat ellátó hőközpontban mért hőmennyiség és az egyes épületrészekben mért hőmennyiségek összessége közötti díjkülönbözetet a tulajdonosi közösségnek kell megfizetnie.

7.4. AZ ENERGIATÁMOGATÁS ÉRVÉNYESÍTÉSE

A lakosság energiatámogatásáról szóló 289/2007. (X. 31.) Korm. rendelet alapján a támogatás szociális alapon jár, ami a Magyar Államkincstártól igényelhető az egy fogyasztási egységre jutó jövedelem alapján. A szolgáltató kötelezettsége, hogy a számlán külön soron érvényesítse az energiatámogatást, amely a számla végösszegét csökkenti.

A hivatkozott kormányrendeletben meghatározott, jövedelemtől függő rászorultságot a Magyar Államkincstár vizsgálja a hozzá benyújtott kérelmek alapján, és határozatban rögzíti a támogatás mértékét. A Magyar Államkincstár a támogatási határozatokat írásban a kérelmezőnek megküldi. A KÖVA ZRT a hibátlan támogatási határozatokat rögzíti a rendszerében, a hibásakat pedig a beérkezéssel megegyező adatstruktúrában, kiegészítve a hibakódokkal, visszaküldi az Államkincstárnak.

Az energiatámogatás kimutatására és elszámolására az egyéb kötelezettségek között önálló számlacsoport került megnyitásra.

7.5. ALAPDÍJ ELSZÁMOLÁSA

Az alapidíj a távhőszolgáltatás folyamatos igénybevételének lehetőségéért és a távhőszolgáltatás igénybevételéért fizetendő, 1 léghőméterre megállapított díj.

Az alapdíj, ha a hőközpont a távhőszolgáltató tulajdonában van, az épületnek, épületrésznek közüzemi szerződésben meghatározott légtérfogata (légm³) után naptári évre fizetendő éves díj (Ft/légm³/év).

A felhasználó, amennyiben az alapdíjszámítás alapjául figyelembe vett légtérfogat adatokkal nem ért egyet, a távhőszolgáltatónál kezdeményezheti az épület egészére, vagy egy részére vonatkozóan a légtérfelmérést. Az egyes díjfizetők kizárólag saját épületrészükre (lakásukra, üzlethelyiségükre) vonatkozóan kérhetik a felmérést.

Amennyiben az elvégzett légtérfogat felmérés során a korábbi értéktől 0,5 százaléknál kisebb mértékben eltérő légm³ kerül megállapításra, úgy a légtérfogat felmérés költsége a felhasználót terheli, amennyiben 0,5 százaléknál nagyobb a kimutatott eltérés, abban az esetben a felmérés költségét a távhőszolgáltató viseli.

A lakás és nem lakás céljára szolgáló helyiségek légtérfelmérésének részletes szabályait az üzletszabályzat 4. számú melléklete tartalmazza.

Amennyiben a hőközpont a távhőszolgáltató tulajdonában van és a távhőszolgáltatás

- csak fűtési célú, akkor fűtési alapdíjat,
- csak vízfelmelegítés-szolgáltatás célú, akkor vízfelmelegítési alapdíjat,
- csak melegvíz-szolgáltatás célú, akkor víz és szennyvízdíjat is tartalmazó melegvíz-alapdíjat,
- fűtési- és vízfelmelegítés-szolgáltatás célú, akkor együttes távhőszolgáltatási alapdíj A-t,
- fűtési- és melegvíz-szolgáltatás célú, akkor együttes víz és szennyvízdíjat is tartalmazó távhőszolgáltatási alapdíj B-t

fizet a felhasználó, illetőleg a díjfizető a távhőszolgáltatónak.

Az alapdíj, ha a hőközpont nem a távhőszolgáltató tulajdonában van, a közüzemi szerződésben lekötött legnagyobb hőteljesítmény (MW) után naptári évre fizetendő éves díj (Ft/MW/év).

Ha a **Tszt.** 44. § (1) bekezdésében foglaltaknak megfelelően díjszétosztás történik, valamint ha a hőközpont a távhőszolgáltató tulajdonában van, akkor a díjfizető, illetőleg a felhasználó az alapdíjat a tulajdonában álló épületrész légtérfogata (légm³) után, ha a hőközpont nem a távhőszolgáltató tulajdonában van akkor pedig a tulajdonát képező épületrészre légtérfogat-arányosan jutó hőteljesítmény (MW) után fizeti.

A felhasználó, illetőleg a díjfizető az alapdíj 1/12 részét a tárgyhónapban, a hó első napját követően, előre fizeti a távhőszolgáltatónak.

Ha a felhasználói berendezések hibája vagy alkalmatlansága miatt nem teljesíthető a szolgáltatás, a felhasználónak az adott szolgáltatásra vonatkozó alapdíjat meg kell fizetnie.

7.6. KÉSEDELMES FIZETÉS

Amennyiben fogyasztó a számla összegét a fizetési megállapodásban rögzített, vagy a számlán feltüntetett határidőig nem fizeti meg, a távhőszolgáltató levélben szólítja fel a tulajdonost a díj kiegyenlítésére.

Amikor a fogyasztó, vagy a számlavezetéssel megbízott pénzügyintézet a fizetési határidőig nem fizeti meg a számla összegét, a távhőszolgáltató jogosult késedelmi kamatot felszámítani. A kamat összegét a késedelmi kamat időtartama alatt érvényes jogszabályi rendelkezések alapján kell kiszámítani. A kamatfizetési kötelezettség kezdő időpontja a számlán feltüntetett fizetési határidőt követő nap. A kamatfizetési kötelezettség akkor is fennáll, ha a kötelezett késedelmét kimenti. Késedelmes fizetés esetén a fogyasztói befizetésekből először a járulékos költségeket, majd a tőketartozásokat kell jóváírni, függetlenül a kötelezett ettől eltérő rendelkezésétől.

Amennyiben a fogyasztó a távhőellátás díját a felszólítás ellenére sem fizeti meg, a távhőszolgáltató a jogszabályi előírások szerint korlátozhatja, illetve szüneteltetheti a szolgáltatást.

7.7. A FIZETÉSI HÁTRALÉKOK BEHAJTÁSA

A behajtási folyamat elemei:

- a fogyasztói hely tulajdonosának értesítése,
- a közös képviselő tájékoztatása
- a fogyasztókkal való személyes kapcsolatfelvétel, a hátralék rendezésére vonatkozó fizetési megállapodások megkötése,
- egyenlő havi részletekben történő díjfizetés megállapodás alapján,
- részösszegű kifizetések elfogadása,
- részletfizetési megállapodás, ha a fogyasztó a tartozás 50 %-át és a behajtás során felmerült költségeket (VH költség, illeték) egy összegben kifizeti,
- fizetési meghagyás kibocsátásának kezdeményezése,
- végrehajtási eljárás megindítása, jelzálogjog bejegyeztetése.

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

- az adott időszakra nyilvántartott követelést,
- a fogyasztó fizetési készségét,
- a behajtás költségeit
- a fogyasztó által felajánlott biztosítékokat.

A késedelmesen fizető fogyasztónak kell megfizetnie a behajtási eljárás során felmerülő költségeket is. A fogyasztót a késedelmes fizetés miatt a többlet költségekről tájékoztatni kell. Az ügyfélszolgálati irodában ki kell függeszteni a leggyakoribb járulékos költségeket tartalmazó tájékoztatást.

7.8. FŰTÉSI IDÉNY, PÓTFŰTÉS

A fűtési idény minden év szeptember 15. napjától a következő év május 15. napjáig terjedő időszak.

A fűtési idényen kívül a szolgáltató csak az önálló hőmennyiségmérővel rendelkező épület, épületrész felhasználói közösségének előzetes írásos megrendelése alapján köteles (elő)pótfűtést teljesíteni. A felhasználói közösség pótfűtés megrendelésére feljogosított képviselője a pótfűtés kért időpontja előtt minimálisan 12 órával köteles a megrendelést a szolgáltatóhoz eljuttatni.

A megrendelt pótfűtés időtartama 72 óránál nem lehet rövidebb. A pótfűtést csak önálló hőmennyiségmérővel rendelkező épületenként, vagy épületrészenként lehet megrendelni.

Amennyiben a felhasználói közösség tagjai többségi szavazással nem egyeznek bele a pótfűtés megrendelésébe, a szolgáltató csak abban az esetben fogadhatja el a megrendelést, ha a felhasználói közösség meghatalmazott képviselője többségi felhatalmazás alapján írásban vállalja a felhasználói közösség részére megrendelt pótfűtés díjának az épületre, vagy az épületrészre kiállított számla alapján egy összegben való megtérítését.

Költségmegosztóval felszerelt épületek esetén, ha a felhasználók többsége igényli a pótfűtést, a szolgáltató elfogadhatja a megrendelést, mivel a felhasználók saját igényeik szerint szabályozzák lakásuk hőmérsékletét és hőfogyasztását.

Önálló hőmennyiségmérővel rendelkező közületi felhasználók részére is csak írásos megrendelő esetén jogosult a szolgáltató pótfűtést biztosítani.

A pótfűtés elszámolási rendje és díjának mértéke megegyezik a fűtési idényben alkalmazott elszámolással és díjjal.

Október 15 előtt és április 15 után a Szolgáltató jogosult minden előzetes megrendelés nélkül a távfűtést megkezdni, illetve folytatni, (és a havi fűtésszámlával együtt a díjfizetőknek számlázni) ha a napi négy mérés átlagából (minden nap 1, 7, 13, 19 órakor) számított napi átlaghőmérséklet nem éri el a 12 °C-ot, illetve a megelőző nap napi átlaghőmérséklete a 10 °C-t nem éri el.

8. A Távhőszolgáltatás Minőségi Követelményei

A távhőszolgáltatás folyamatos szolgáltatás, melyet a távhőszolgáltató az ellátás biztonságos és elvárt színvonalú üzemeltetése érdekében a távhőrendszeren végzett tervszerű karbantartási, felújítási munkák, valamint üzemzavar esetén a szolgáltató a szükséges legkisebb felhasználói körben és időtartamig a szolgáltatást szüneteltetheti.

A távhőszolgáltató a fűtési időszak (az év szeptember 15. napja és a következő év május 15. napja közötti időszak) alatt köteles a tulajdonában és kezelésében levő berendezéseket olyan állapotban tartani, hogy a felhasználó szerződésben meghatározott fűtési igénye kielégíthető legyen. A fűtési időszakon kívül, a távhőszolgáltató a saját kezelésében levő hőközpontok esetén a felhasználó kérésére akkor biztosítja a fűtést, ha azt a hőközponti berendezések állapota lehetővé teszi.

A távhőszolgáltató a felhasználó távhőigényét a közüzemi szerződésnek megfelelően teljesíti, és a szerződésben megjelölt hőhordozó közeg paramétereit az ott rögzített tűréshatárok között tartja. Ha a távhőszolgáltató által szolgáltatott távhő mennyiségi és minőségi paraméterei mindkét fél számára bizonyíthatóan eltérnek a Közüzemi szerződés Üzemviteli megállapodásában meghatározott értékektől, a felhasználó minőségi reklamációval fordulhat a szolgáltatóhoz, amit az köteles kivizsgálni.

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

A Távhőszolgáltató olyan mennyiségű távhőt köteles szolgáltatni, amennyi a felhasználói berendezések üzemképes és biztonságos állapota mellett a felhasználó igénye szerint a közüzemi szerződésben rögzített szolgáltatási célok kielégítéséhez szükséges.

A Távhőszolgáltató feladata, hogy a tulajdonában lévő berendezések üzemképes állapotban tartásáról (felújításáról, karbantartásáról) és működéséről folyamatosan gondoskodjék, a szolgáltatás teljesítését akadályozó és tudomására jutott hiba elhárítását, vagyont és életet veszélyeztető esetben azonnal, egyéb esetekben 8 órán belül megkezdje.

A felhasználási helyen belüli egyes épületrészek kívánt mértékű fűtése és melegvízzel való ellátása érdekében a **Felhasználó feladata**, hogy a tulajdonában levő fogyasztói berendezések (fűtési alapvezetékek, felszállók, légtelenítő vezeték, egyedi légtelenítők, elzárók, szabályozók, radiátorok, használati melegvíz- és melegvíz-cirkulációs alapvezetékek, felszálló-elzárók, melegvíz-szolgáltatással összefüggő hidegvízvezetékek, stb.) üzemképes

állapotban tartásáról, (felújításáról, karbantartásáról) és működéséről folyamatosan gondoskodik.

A Felhasználó feladata továbbá a szolgáltatás teljesítését az épületen belül akadályozó hibák kijavítása, meghibásodott, ill. eredeti működési funkciójára alkalmatlanná vált berendezések szükség szerinti cseréje, a fogyasztói hálózat beszabályozása, üzemeltetése.

A Felhasználó tulajdonában és kezelésében lévő fogyasztói berendezések nem megfelelő állapotából, beszabályozatlanságából, hibáiból adódó ellátási panaszok megszüntetésére, illetőleg az indokolatlanul nagy hőfelhasználás csökkentésére a Távhőszolgáltató a Fogyasztó kérésére – a megoldást is megjelölő – térítésmentesen szakmai segítséget nyújt.

A felhasználói berendezések meghibásodása esetén a hibák kijavítása érdekében az épület (épületrészek) fűtési hálózatának ürítése a távhőszolgáltató kizárólagos joga, amelyet:

az év bármely időszakában az épületrész tulajdonosa (díjfizető), vagy a Fogyasztó képviselője vagy az üzemviteli megállapodásban megjelölt Megbízott, írásban rendelhet meg a távhőszolgáltatótól.

A szolgáltatás teljesítése során, a megfelelő tömörségű szivárgásmentes épületfűtési hálózat megléte esetén a távhőszolgáltató feladata az üzemeltetéséhez szükséges feltöltöttség biztosítása és a központi légtelenítés elvégzése. (Központi légtelenítő az a berendezés, mely legalább egy felszálló vezeték légtelenítését szolgálja, az épület közös területén van, és közvetlen hozzáférhetősége mindenkor biztosított.)

Meghibásodás esetén az ürítés, illetve töltés elvégzése térítésmentes, ha a hibaelhárítást is a távhőszolgáltatótól rendelik meg. Egyéb esetekben a tevékenység költségét a megrendelő, a távhőszolgáltató felé az Üzemviteli Megállapodásban leírt módon egyenlítheti ki. A feltöltéshez szükséges víz díját a Felhasználó/Megrendelő fizeti.

Az épület, az egyes épületrészek tényleges hőmérsékletét az épület hőtehetetlensége, valamint a fogyasztói berendezések állapota, üzemeltetése is befolyásolja. Az előzőek miatt a **Távhőszolgáltató nem felelős** a hőmérsékleti értékeknek az épületen, épületrészekben belüli eltéréseiért.

Az épületben kialakult hőmérsékleti értékek figyelemmel kísérése, ellenőrzése a Felhasználó feladata. A távhőszolgáltató ellenőrző helyiség-hőmérséklet mérést nem végez.

A Megállapodás szerinti hőmérsékleti értékek módosítása iránti igényt, valamint az igényelt és a tényleges átlagos hőfok eltérése miatt a szabályozó alapérték módosítási igényét, a Felhasználó Megbízottja írásban közölheti a távhőszolgáltatóval. A távhőszolgáltató a módosítást legkésőbb két munkanapon belül elvégzi, és a változtatást az Üzemi Naplóban rögzíti. Ezt követően, további észrevétel hiányában, a módosítási igényt teljesítettnek tekintendő.

A Felhasználó megbízottja kérésére az üzemi naplót a helyszínen megtekintheti illetve annak fénymásolatát igényelheti.

9. PANASZÜGYEK KEZELÉSE

Panasz:

Természetes vagy jogi személy és egyéb gazdálkodó szervezet által jelzett, a szolgáltató üzleti, vagy üzemi tevékenységével kapcsolatos nem szerződés szerinti teljesítéshez, szolgáltatáshoz, vagy a szolgáltatással összefüggő tevékenységhez kapcsolódó bejelentés, reklamáció.

- **Jogos panasz:** Szolgáltató nem tett eleget a hatályos jogszabályokban előírtaknak, illetve szerződésben vállalt kötelezettségeinek.
- **Megalapozatlan panasz:** A szolgáltató maradéktalanul teljesítette, amit a szerződésben vállalt, és a hatályos jogszabályok szerint járt el.

A bejelentés történhet:

- szóban (személyesen vagy telefonon), és írásban (levél, e-mail, stb.).

Közérdekű bejelentés

A közérdekű bejelentés olyan körülményre, hibára vagy hiányosságra hívja fel a figyelmet, amelynek orvoslása, illetve megszüntetése a közösség érdekeit szolgálja.

9.1. PANASZÜGYEK KEZELÉSE

Az ügyfelek a távhőszolgáltatással kapcsolatos panaszukkal, észrevételeikkel a távhőszolgáltató ügyfélszolgálati irodájához, a Diszpécser-szolgálathoz, a szolgáltató vezetőjéhez, a távhőszolgáltató tulajdonosához vagy a fogyasztói érdekképviselői szervekhez fordulhatnak. A beérkezett panaszokat a szolgáltató nyilvántartásba veszi.

A bejelentéseket, panaszokat az ügyfelek különböző csatornákon keresztül juttathatják el a távhőszolgáltatóhoz, személyesen (ügyfélszolgálati iroda), telefonon (telefonos ügyfélszolgálaton, illetve hibabejelentés esetén a Diszpécser-szolgálat), postai úton és elektronikus úton eljuttatott levélben.

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

A mennyiben a fogyasztó a kapott válasszal nem ért egyet, vagy panaszait nem orvosolták, úgy a szolgáltató köteles a panaszos figyelmét felhívni, hogy

- ismételt bejelentéssel élhet,
- sérelmének elintézését kérheti a szolgáltató tulajdonosától,
- segítséget kérhet a fogyasztóvédelmi érdekképviselői szervezettől,
- a távhőszolgáltatásról szóló jogszabályokban megjelölt hatóságoktól kérheti sérelmének orvoslását,
- polgári peres eljárást kezdeményezhet.

Az ügyfelek levélben is kérhetnek felvilágosítást, illetve kezdeményezhetik ügyeik intézését, valamint az ügyfélbejelentéseket, észrevételeket elektronikus úton is eljuttathatják a KÖVA ZRT e-mail címére.

A távhőszolgáltató köteles a panaszok, észrevételek kivizsgálását és az orvoslásukhoz szükséges intézkedéseket elvégezni.

Amennyiben az ügyfél a panasz bejelentésére kapott válasszal nem ért egyet, vagy a panaszait nem orvosolták, a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság Fogyasztóvédelmi Főosztályához (1088 Budapest, József krt.6.) fordulhat.

9.2. MINŐSÉGI REKLAMÁCIÓ

A távhőszolgáltató az általános közüzemi szerződés alapján a lakossági felhasználó részére folyamatos, biztonságos és meghatározott mértékű távhőszolgáltatásra köteles.

Az egyéb felhasználó és a távhőszolgáltató a polgári jog szabályai szerint egyedi közüzemi szerződést köt a távhő folyamatos és meghatározott teljesítményű szolgáltatására.

Ha a távhőszolgáltató által szolgáltatott távhő mennyiségi és minőségi paraméterei mindkét fél számára bizonyíthatóan eltérnek a közüzemi szerződés és az üzemviteli megállapodásában meghatározott értékektől, a felhasználó minőségi reklamációval fordulhat a szolgáltatóhoz, és jogos reklamáció esetén a szerződésben meghatározott díjvisszatérítés illeti meg.

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

9.3. SZÁMLAREKLAMÁCIÓ

A fogyasztó a benyújtott számla ellen kifogást emelhet. A kifogás bejelentésének a számla kiegyenlítésére nincs halasztó hatálya, ha a számla összege az előző év azonos időszakára vetített díj kétszeresét nem haladja meg.

A távhőszolgáltató a felhasználó, díjfizető által benyújtott kifogást köteles megvizsgálni, és indokoltság esetén a számla korrekcióját elvégezni, és jogtalan számlázás esetén pedig díjjóváírásról gondoskodni. Amennyiben a számlareklamáció nem jogos, a távhőszolgáltató köteles erről, illetve a panaszt érintő elszámolási, számlázási kérdéstről részletes felvilágosítást adni az ügyfél részére.

Ha a fogyasztót visszatérítés illeti meg, a távhőszolgáltató a díjkülönbözetet az írásos értesítővel egy időben, de legkésőbb 8 munkanapon belül korrekciós számla alapján köteles jóváírni.

Ha a fogyasztónak nincs tartozása a visszatérítés összege készpénzben kifizethető, vagy átutalható.

Ha a fogyasztónak van tartozása, a visszatérítés összegét a hátralék csökkentésére kell elszámolni.

Ha a szolgáltató az írásos értesítést követő 8 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 vagy egyedi megállapodásban részletezett módon egyenlítheti ki a fogyasztó. A részletfizetési megállapodással módosított fizetési határidő nem haladhatja meg a téves vagy elmaradt számlázás időtartamát.

Késedelmes fizetésnek számít, ha a fogyasztó a számla esedékessége, vagy a módosított határidő után egyenlíti ki a számla összegét.

9.4. KIFOGÁS AZ ELSZÁMOLÓ MÉRŐVEL SZEMBEN

Az elszámolási alapul szolgáló mérők hiteles állapotban tartásáról annak tulajdonosa (azaz általában a szolgáltató) köteles gondoskodni.

Az elszámolási mérő meghibásodására utaló felhasználói bejelentéseket, eseményeket nyilvántartásba kell venni, a mérést és a mérőket a lehető legrövidebb (10 munkanap) időn belül felül kell vizsgálni, és a meghibásodás jellegétől függően az intézkedéseket meg kell tenni.

A távhőszolgáltató a tulajdonában levő hőfogyasztás- illetve hőközponti használati melegvízmérő meghibásodása esetén, annak cseréjéről, a hiba kivizsgálását követő 5 munkanapon belül intézkedik.

A meghibásodás időszakának illetve a mérőműszerrel nem mért időszak elszámolására 7.1.1. fejezetben leírtakat kell alkalmazni.

10. AZ ÜZEMI ESEMÉNYEK RENDSZERE

10.1. HIBABEJELENTÉS

A Szolgáltató a Hőenergia szolgáltatási szerződésen alapuló szolgáltatási kötelezettsége körében vállalja, hogy a helyszínen lévő alkalmazottjának, vagy a Megrendelőnek sürgős hívására vasár - és ünnepnapokon éjjel - nappal egyaránt, haladéktalanul megkezdji a bejelentett hiba elhárítását és a lehető legrövidebb időn belül (max. 5 óra) működésbe hozza a kijavított berendezést, visszaállítja a normál üzemi állapotot úgy a fűtésben, mind a használati melegvíz ellátásban. Ha a normál üzemi állapot helyreállítása az azonnali hibaelhárítás keretében nem lehetséges, az Szolgáltató jogosult megtenni a szükséges sürgős intézkedéseket annak érdekében, hogy a berendezés állapotát a további esetleges rongálódástól megóvja.

A hiba bejelentése történhet személyesen, telefonon, levélben a távhőszolgáltató központjában (ügyfélszolgálatán) munkaidőben és a diszpécshívószolgálatánál telefonon, folyamatosan /0-24 óráig/.

10.1.1. A hiba elhárításának rendje

A bejelentett hibákat rangsorolni kell, és elhárításukról a következő sorrendben kell gondoskodni:

- A bejelentett hiba élet-, vagy vagyonbiztonságot veszélyeztet. Az elhárítását azonnal, de legkésőbb a hiba bejelentését követő 1 órán belül meg kell kezdeni.
- A hiba több lakóépületben, vagy lakásban okoz szolgáltatás kiesést. A javítást azonnal, de legkésőbb a bejelentés időpontjától számított 4 órán belül meg kell kezdeni.
- A bejelentett hiba egy lakást érint. A javítást lehetőleg 08-21 óra között, a bejelentővel egyeztetett időpontban meg kell kezdeni.

10.2. HIBÁBÓL EREDŐ SZÜNETELTETÉS

- Szolgáltatói berendezés hibájából eredő szüneteltetés esetén az eljárás az **Önk. rend.** szerint történik.
- Az előző pontban leírt eljárást kell alkalmazni abban az esetben is, ha a szüneteltetést más közüzemi szolgáltató okozza, azzal az eltéréssel, hogy a távhőszolgáltató elszenvedett, bizonyított kárait az okozó közműszolgáltató felé tovább kell hárítani.
- Fogyasztói berendezés hibájából eredő szüneteltetés esetén a távhőszolgáltatást teljesítettnek kell tekinteni.

- A távhőszolgáltatói berendezéseken végzett, előre tervezhető karbantartási és felújítási munkák miatt szükségessé váló szüneteltetés esetén a fogyasztók előzetes kiértesítését /legalább 8 nappal korábban/ biztosítani kell.

11. ENERGIAGAZDÁLKODÁS, ENERGIAHATÉKONYSÁG

A társaság kiemelt jelentőséget tulajdonít a gazdaságos energia felhasználásnak, valamint a veszteségek csökkentésének.

A felhasználói igények maradéktalan kielégítése mellett a távhőszolgáltató és (áttételesen) a távhőfelhasználó alapvető érdeke, hogy a távhőellátás a lehető legkisebb mértékű tőkeráfordítással és energia-felhasználással valósuljon meg.

A távhőszolgáltató hőenergia takarékossgal kapcsolatos, gyakorlati tevékenységei során a következő szempontok érvényesülnek:

- A fogyasztók igényeit a lehetséges legkisebb primer tömegárammal és a legnagyobb hőmérsékletlépcsővel kell kielégíteni.
- A szolgáltatói berendezéseket és eszközöket olyan műszaki színvonalon kell tartani, hogy az előző feltétel teljesíthető legyen.
- A primer menetrend lehető legpontosabb igazítása az időjárási viszonyokhoz és a fogyasztói igényekhez.
- Új és felújításra kerülő hőközpontoknál elsődleges szempont a gazdaságos hőfelhasználást biztosító hőközpontok létesítése. Ennek érdekében társaság folyamatos fejlesztési munkát végez.
- A fogyasztók gazdaságos energiafelhasználásban való részvételének vonzóvá tétele, a felhasználói berendezések műszaki színvonalának emelésével, korszerűsítésével.
- A meglévő vezetékek folyamatos karbantartásával a hálózati veszteségek csökkentése.
- Távhőrendszer kiterhelésének növelése.

12. MINŐSÉGBIZTOSÍTÁS ÉS KÖRNYEZETVÉDELEM

A társaság célkitűzése, hogy a minőség teljes körű garantálásával kiérdemelje a felhasználók, a társaság munkavállalóinak, valamint tulajdonosainak megalégedettségét.

Társaságunk felismerve a minőségi szolgáltatás és a környezetvédelem jelentőségét a mai gazdasági életben, valamint tevékenységeink környezeti hatásait a városra, tudatosan állást foglalt a minőségi és környezetbarát tevékenység mellett, amely biztosítja a megfelelő munkakörülmények, szolgáltatások, és egyben a gazdaságos működés megteremtésének és folyamatos javításának feltételeit. Annak érdekében, hogy társaságunk egésze ezen alapelvek szerint működjön, elköteleztük magunkat az integrált, MSZ EN ISO 9001: 2001 és MSZ EN ISO 14001: 1997 szabványokon alapuló minőség- és környezetközpontú irányítási rendszer e területen történő jövőbeni bevezetésére, a környezetirányítási rendszerének az MSZ EN ISO 14001: 2005 szabvány szerinti továbbfejlesztésére és alkalmazására, amelyet dokumentálunk, megismertetünk munkavállalóinkkal, és a munkavégzés során folyamatosan érvényesítünk.

A távhőszolgáltatás terén a fenntartható fejlődést kívánjuk megvalósítani. Ennek érdekében elvárjuk, hogy munkavállalóink és partnereink tegyenek meg mindent a környezeti és természeti értékek megóvásáért. A társaság vezetése elkötelezett amellett, hogy ennek a szemléletnek mind a szervezeti, mind pedig a tárgyi és képzési feltételei adottak legyenek. Folyamatos tájékoztatással, gyors és pontos információáramlással támogatjuk munkavállalóink munkavégzését, a munkatársak folyamatos oktatásával és képzésekkel törekszünk a környezeti vészhelyzetekre való megfelelő reagálásra.

Mindezek figyelembe vételével elköteleztük magunkat a jogi és egyéb követelmények betartására, teljesítményünk folyamatos javítására és a környezetszennyezés megelőzésére.

Céljainkat:

- az üzembiztos, fogyasztói igényekhez igazodó és takarékos üzemvitellel,
- a hatékony költségtakarékos gazdálkodással,
- a stabil pénzügyi háttérrel,
- a lakossági fogyasztói rendszerek korszerűsítésének támogatásával,
- valamint jó műszaki állapotú eszközeink segítségével

valósítjuk meg.

A bevezetésre tervezett integrált irányítási rendszerünk hatásos és ellenőrzött működtetése érdekében munkatársaink minőségszemléletének, valamint környezeti tudatosságának állandó figyelemmel kísérésére és fejlesztésére köteleztük el magunkat, és mindent elkövetünk, hogy szakértelmünket a

minőség és környezetvédelem iránti igényességünket képzéssel, információk beszerzésével folyamatosan gyarapítsuk.

A hőszolgáltatási szektoron belül, a fűtési piacon a távhőszolgáltatás a legkörnyezetkímélőbb ellátási mód.

A **KÖVA ZRT.** kétszeresen is elkötelezett a környezet védelme mellett. Egyrészt, előbbiek okán egy, a környezeti terhelést csökkentő technológiát képvisel, másrészt e technológián belül is mindent megtesz, hogy az elkerülhetetlen környezeti terhelést a minimálisra csökkentse.

Célunk és elkötelezettségünk a felhasználók olyan minőségű szolgáltatással való ellátása, hogy ragaszkodjanak társaságunk tevékenységéhez, valamint hogy úgy irányítsuk és működtessük hogy társaságunk neve egyben garanciát jelentsen a szolgáltatás folyamatos minőségi biztosítása.