





GYÖR-SZOL
Győri Közszolgáltató és Vagyongazdálkodó Zrt.

Távhőszolgáltatói
ÜZLETSZABÁLYZATA
2016.

A távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvényben foglaltak alapján az üzletszabályzatot jóváhagyom.

Győr, 2016. december 28.

TARTALOMJEGYZÉK

I. Általános rész	5
1. Az üzletszabályzat tárgya, hatálya, hatálybalépése, módosítása és érvényessége	5
2. A gazdasági társaság adatai	6
3. Működési terület	7
4. Fogalommeghatározások.....	7
II. Kapcsolat a felhasználókkal, díjfizetőkkel, ügyfelekkel	11
1. Felhasználási helyek létesítésének, bővítésének, átalakításának folyamata	11
1.1. Előzetes tájékoztatás	11
1.2. Igénybejelentés és tájékoztatás	11
1.2.1. Igénybejelentés a felhasználó részéről	11
1.2.2. Távhőszolgáltatói tájékoztatás	11
1.3. A csatlakozás feltételei	12
1.3.1. A csatlakozás műszaki feltételei	12
1.3.2. Pénzügyi feltételek.....	13
1.3.3. Egyéb feltételek	14
1.4. A felhasználói berendezések átalakítása	14
1.5. Idegen ingatlan használata	15
2. A távhőszolgáltatás minőségi jellemzői	15
2.1. A gőz hőhordozójú távhőszolgáltatás minőségi jellemzői	15
2.2. A forróvíz hőhordozójú távhőszolgáltatás minőségi jellemzői	16
2.3. Minőségbiztosítás	16
3. A távhőszolgáltató és a felhasználó jogai és kötelezettségei a szolgáltatás során	17
3.1. A távhőszolgáltató jogai és kötelezettségei.....	17
3.1.1. Távhőszolgáltató jogai.....	17
3.1.2. Távhőszolgáltató kötelezettségei.....	17
3.2. A felhasználó jogai és kötelezettségei.....	19
3.2.1. A felhasználó jogai	19
3.2.2. A felhasználó, díjfizető kötelezettségei.....	19
3.3. Szolgáltatás korlátozása	20
3.4. Szolgáltatás szüneteltetése	21
3.5. A szolgáltatás felfüggesztése	21
4. Közszolgáltatási szerződések.....	22
4.1. Szerződéstervezet készítése, szerződéskötés.....	22
4.1.1. A távhőt vételezni kívánó új vagy többletteljesítményt igénylő meglévő felhasználó esetén.....	22
4.1.2. Meglévő felhasználók esetén	23
4.2. Közszolgáltatási szerződések típusai	23
4.2.1. Általános közszolgáltatási szerződés.....	23
4.2.1.1. Saját tulajdonú felhasználói hőközponttal rendelkező lakossági felhasználók közszolgáltatási szerződése	23
4.2.1.2. A távhőszolgáltató tulajdonában levő felhasználói hőközpontból ellátott lakossági felhasználók közszolgáltatási szerződése	24
4.2.1.2.1. Csak fűtési szolgáltatásra	24
4.2.1.2.2. Fűtési és használati melegvíz szolgáltatásra.....	24
4.2.1.3. Szolgáltatói hőközpontból ellátott lakossági felhasználók közszolgáltatási szerződése	24
4.2.1.3.1. Csak fűtési szolgáltatásra	24
4.2.1.3.2. Fűtési és használati melegvíz szolgáltatásra	24
4.2.2. Egyedi közszolgáltatási szerződés	24

4.2.2.1. Gőz hőhordozójú távhőszolgáltatást igénybe vevő egyéb felhasználók közszolgáltatási szerződése	24
4.2.2.2. Forróvíz hőhordozójú távhőszolgáltatást igénybe vevő egyéb felhasználók közszolgáltatási szerződése	25
4.2.2.2.1. Saját tulajdonú felhasználói hőközponttal rendelkező egyéb felhasználók közszolgáltatási szerződése	25
4.2.2.2.2. A távhőszolgáltató tulajdonában levő felhasználói hőközpontról ellátott egyéb felhasználók közszolgáltatási szerződése	25
4.2.2.2.3. Szolgáltatói hőközpontról ellátott egyéb felhasználók közszolgáltatási szerződése	25
4.2.2.2.3.1. Csak fűtési szolgáltatásra	25
4.2.2.2.3.2. Fűtési és használati melegvíz szolgáltatásra	25
4.3. Közszolgáltatási szerződések tartalmi követelményei	25
4.3.1. Általános közszolgáltatási szerződés	25
4.3.2. Egyedi közszolgáltatási szerződés	26
4.4. Szerződés időbeli hatálya, módosítása	26
4.4.1. Általános közszolgáltatási szerződés	27
4.4.2. Egyedi közszolgáltatási szerződés	27
4.5. A közszolgáltatási szerződés felmondása	27
4.5.1. Szerződés felmondása a felhasználó részéről	28
4.5.1.1. Általános közszolgáltatási szerződés	28
4.5.1.2. Egyedi közszolgáltatási szerződés	28
4.5.2. Szerződés felmondása a távhőszolgáltató részéről	28
4.6. Szerződésszegés és következményei	29
4.6.1. Szerződésszegés a távhőszolgáltató részéről	29
4.6.2. Szerződésszegés a felhasználó, illetőleg díjfizető részéről	29
4.7. A közszolgáltatási szerződés felmondása alóli mentesség	30
4.8. Távhőszolgáltató szerződéskötés alóli mentessége	31
5. A távhőszolgáltatás díjai	31
5.1. A díjak megállapításának szabályai	31
5.2. Átláthatóság, költségkalkuláció	32
5.3. A távhőszolgáltatásra vonatkozó árképzési elvek	32
5.3.1. Általánosan alkalmazott árképzési elvek	32
5.3.2. A hatósági ármegállapítás körébe nem tartozó távhőszolgáltatás díjaira vonatkozó árképzési elvek	32
5.4. A távhőszolgáltatás díjtételrendszere	33
5.4.1. Távhőszolgáltatási díjak	33
5.4.1.1. Alapdíj:	33
5.4.1.2. Hődíj:	34
5.4.1.3. Távhőszolgáltatással kapcsolatos egyéb díjak:	34
5.4.2. Pótdíjak	34
5.4.3. Díjkedvezmény, díjvisszatérítés	35
5.5. Díjalkalmazás, díjváltoztatás	35
6. A szolgáltatott távhő ellenértékének elszámolása	35
6.1. Mérés	35
6.1.1. Hőmennyiségmérés	35
6.1.1.1. Mérési helyek	35
6.1.1.2. Egyéb feltételek	36
6.1.2. Használati melegvíz mérése	36
6.1.2.1. Mérési helyek	36
6.1.2.2. Egyéb feltételek	36
6.1.3. A felhasználás megállapítása méretlen időszakban	37
6.1.3.1. Hőmennyiségmérés esetén	37
6.1.3.2. Használati melegvíz mérése esetén	37
6.1.4. A felhasználás megállapítása a leolvasás meghiúsulása esetén	37
6.1.4.1. Hőmennyiségmérés esetén	37
6.1.4.2. Használati melegvíz mérése esetén	38

6.2.	A szolgáltatott távhő díjának elszámolása.....	38
6.2.1.	Felhasználói hőközpont esetén.....	38
6.2.1.1.	Felhasználói hőközpont a felhasználó tulajdonában.....	38
6.2.1.2.	Felhasználói hőközpont a távhőszolgáltató tulajdonában.....	38
6.2.2.	Szolgáltatói hőközpont esetén.....	39
6.2.2.1.	Fűtési szolgáltatás.....	39
6.2.2.2.	Használati melegvíz szolgáltatás.....	40
6.3.	Számlázás.....	41
6.3.1.	A számlázás általános rendje.....	41
6.3.2.	Adatmódosítás.....	42
6.4.	A távhőszolgáltatási díjak megfizetése.....	43
6.4.1.	A díjak kiegyenlítése.....	43
6.4.2.	Késedelmi kamat.....	43
6.4.3.	Hátralékok nyilvántartása, kezelése.....	44
7.	Ügyfél- és vevőszolgálati tevékenység.....	44
7.1.	Ügyfélszolgálati tevékenység.....	44
7.1.1.	Feladatok általánosságban.....	44
7.1.2.	Ügyfélszolgálatok működési rendje.....	44
7.1.3.	Az ügyfélszolgálat feladatai.....	45
7.2.	Panaszügyek kezelése.....	46
7.2.1.	Fogalom meghatározás:.....	46
7.2.2.	Panaszkezelés menete:.....	46
8.	A távhőszolgáltatással kapcsolatos kiegészítő tevékenységek.....	48
8.1.	Idegen eszközök szerződéses üzemeltetése.....	48
8.2.	Felhasználói berendezéseken végzett munkák.....	49
8.3.	A távhőszolgáltatást kiegészítő tevékenységek díjszabása.....	49
9.	Kapcsolattartás, adatvédelem.....	49
9.1.	Tulajdonossal, médiával és a közvéleménnyel.....	49
9.2.	Hatóságokkal.....	49
9.3.	Fogyasztóvédelmi szervekkel, felhasználói érdekképviselőkkel.....	49
9.4.	A távhőszolgáltató nevében eljáró személyek azonosítási rendszere.....	50
9.5.	A felhasználó, díjfizető azonosítása, adatvédelem.....	50
10.	A távhőszolgáltató etikai normái.....	50
10.1.	Tisztességtelen piaci magatartás.....	51
11.	Az üzletszabályzat hozzáférhetősége.....	51
III.	Mellékletek.....	53

1. Általános rész

A távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény (a továbbiakban: Tszt.), a törvény végrehajtásáról szóló 157/2005. (VIII.15.) Korm. rendelet, valamint a Győr Megyei Jogú Város Önkormányzatának Közgyűlése által a távhőszolgáltatásról hozott 19/2016. (VI.24.) önkormányzati rendelet hatályos rendelkezéseinek megfelelően a GYŐR-SZOL Győri Közszolgáltatató és Vagyongazdálkodó Zártkörűen Működő Részvénytársaság (továbbiakban: távhőszolgáltató) megalkotta jelen üzletszabályzatot a fogyasztók alapvető tájékoztatása, a távhőszolgáltató, a felhasználó és a díjfizető, továbbá a felhasználó képviselője és a díjfizető közötti szolgáltatási feltételrendszer jogszabályokban nem szabályozott részletes szabályainak egyértelmű rögzítése érdekében.

1. Az üzletszabályzat tárgya, hatálya, hatálybalépése, módosítása és érvényessége

Az üzletszabályzat tárgya a távhőszolgáltató, a felhasználó és a díjfizető, továbbá a felhasználó képviselője és a díjfizető közötti jogviszony jogszabályokban nem szabályozott egyéb részletes szabályainak meghatározása, a távhőszolgáltatással, illetve a hőenergia-vételezéssel kapcsolatos jogok és kötelezettségek rögzítése, a felhasználók, díjfizetők tájékoztatása, a szolgáltatási – felhasználási feltételrendszer konkrét meghatározása, valamint e területen az érdekek kölcsönös érvényesülésére vonatkozó igények biztosítása a kiegyensúlyozott szolgáltató-felhasználó kapcsolat kialakítása érdekében.

Az üzletszabályzat hatálya kiterjed távhőszolgáltató részére kiadott működési engedélyben meghatározott területen végzett, a társaság létesítő okirata szerinti, 2. pontban felsorolt egyéb tevékenységeire, valamint a társaságtól hőt vételező, vele szerződéses jogviszonyban álló felhasználókra, díjfizetőkre.

Az üzletszabályzat Győr Megyei Jogú Város Jegyzője jóváhagyásával lép hatályba a hatálybalépésre vonatkozó feltételek szerint. A hatálybalépéssel egyidejűleg hatályát veszti a Győr Megyei Jogú Város Jegyzője által a 17457-4/2007. ügyiratszámú 2007. június 14-én kelt határozattal jóváhagyott üzletszabályzat.

Hatályát veszti az üzletszabályzat, ha a működési engedélyt kiadó a távhőszolgáltató működési engedélyét visszavonja.

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

Ha a távhőszolgáltató üzletszabályzatát jogszabályi változás vagy a tevékenység gyakorlása közben történt változás miatt módosítja, a módosítást új üzletszabályzatként kell benyújtani Győr Megyei Jogú Város Jegyzőjéhez jóváhagyásra.

A módosítani kívánt üzletszabályzat-tervezetet a területileg illetékes fogyasztóvédelmi hatóság véleményének kikérése után hagyja jóvá – új eljárás keretében – a jegyző. A jegyző határozata ellen nincs helye fellebbezésnek. A bíróság jogosult a jegyző határozatát megváltoztatni.

Az üzletszabályzat érvényessége visszavonásig tart, illetve amíg azt jogszabály hatályon kívül nem helyezi.

2. A gazdasági társaság adatai

A társaság cégneve: GYŐR-SZOL Győri Közhőszolgáltató és Vagyongazdálkodó Zártkörűen Működő Részvénytársaság

Rövidített neve: GYŐR-SZOL Zrt.

Székhelye: 9024 Győr, Orgona u. 10.

Telephelyei: 9028 Győr, Rozgonyi u. 44., 9021 Győr, Jókai u. 7-9.

Alapítója: Győr Megyei Jogú Város Önkormányzata

Jogelődje: GYŐRHŐ Győri Hőszolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság

Cégbejegyzés helye: Győr-Moson-Sopron Megyei Bíróság, mint Cégbíróság

Cégbejegyzés ideje: 2009. 12. 15.

Cégbejegyzés száma: Cg.08-10-001825

Működés időtartama: határozatlan

Működés megkezdésének időpontja: 2009.12.04

Alapító okirat kelte: 2009. 12. 04.

Üzleti év kezdete és vége: 01. 01.– 12. 31.

A távhőszolgáltató tevékenységi körei

Főtevékenység:

6420*08 Vagyonkezelés (holding)

Egyéb – jelen üzletszabályzat kapcsán érintett - tevékenységek:

3314*08 Ipari villamos gép, berendezés javítása

3320*08 Ipari gép, berendezés üzembe helyezése

3530*08 Gőzellátás, légkondicionálás

4221*08 Folyadék szállítására szolgáló közmű építése

4322*08 Víz-, gáz-, fűtés- légkondicionáló-szerelés

7112*08 Mérnöki tevékenység, műszaki tanácsadás

A távhőszolgáltatás telephelye:

9028 Győr, Rozgonyi u.44.

Telefonos bejelentések és ügyintézés:

Éjjel-nappal hívható hiba- és kárbejelentés: 96/50-50-55

Telefonos ügyfélszolgálat hívható munkanapokon 7 és 16 óra között: 96/50-50-50

Ügyfélszolgálati irodák:

Orgona utcai ügyfélszolgálat

9024 Győr, Orgona u. 10.

Tel.: 96/50-50-00

e-mail: info@gyorszol.hu

Fax: 96/511-659

Jókai úti ügyfélszolgálat

9024 Győr, Jókai u. 7-9. (Jókai parkolóház)

Tel.: 96/50-50-00

e-mail: info@gyorszol.hu

A távhőszolgáltatói tevékenység szervezeti tagozódása

A távhőszolgáltató ügyvezetését az Igazgatóság látja el. A Felügyelő Bizottság az Alapító

részére ellenőrzi a távhőszolgáltató ügyvezetését. A munkaszervezet élén álló vezető állású munkavállaló a vezérigazgató. A távhőszolgáltató távhő szakmai vezetését a távhőszolgáltatási igazgató látja el.

A távhőszolgáltató felett a tulajdonosi jogokat Győr Megyei Jogú Város Önkormányzatának Közgyűlése gyakorolja.

3. Működési terület

A távhőszolgáltató távhőszolgáltatási tevékenysége szempontjából működési területnek minősül Győr Megyei Jogú Város közigazgatási területén belül az a terület, amelyre a távhőszolgáltató működési engedélye kiterjed.

4. Fogalommeghatározások

A távhőszolgáltatásra vonatkozó jogszabályok alkalmazásában

- a) **távhő:** az a hőenergia, amelyet a távhőtermelő létesítményből hőhordozó közeg (gőz, melegített víz) alkalmazásával, távhővezeték-hálózaton keresztül, üzletszerű tevékenység keretében a felhasználási helyre eljuttatnak;
- b) **távhőszolgáltatás:** az a közszolgáltatás, 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;
- c) **távhőszolgáltató:** az a gazdálkodó szervezet, amely meghatározott településen vagy a település meghatározott részén a távhő üzletszerű szolgáltatására engedélyt kapott;
- d) **távhőtermelő:** az a gazdálkodó szervezet, amely távhő termelésére engedélyt kapott;
- e) **felhasználó:** a távhővel ellátott épületnek, építménynek, a törvényben meghatározott esetben az épületrésznek a távhőszolgáltatóval a távhő mérés szerint történő szolgáltatására vonatkozóan közszolgáltatási szerződéses jogviszonyban álló tulajdonosa, több tulajdonos esetén a tulajdonosok közössége [a társasház, a lakásszövetkezet, a Polgári Törvénykönyv (a továbbiakban: Ptk.) szerinti közös tulajdon esetén a tulajdonostársak]. Abban az esetben, ha a távhőfelhasználás a több személy tulajdonában lévő épület valamennyi épületrészében mérhető, a felhasználó az egyes épületrészek tulajdonosa is lehet. A felhasználó lehet lakossági vagy egyéb felhasználó:
 - ea. **lakossági felhasználó:** a lakóépület és a vegyes célra használt épület tulajdonosa, tulajdonosainak közössége, épületrészenkénti hőmennyiségmérés esetén az egyes épületrészek tulajdonosa, valamint a hitelszerződésből eredő kötelezettségeinek eleget tenni nem tudó természetes személyek lakhatásának biztosításáról szóló törvény alapján a Nemzeti Eszközkezelő Zrt. által megvásárolt lakóingatlan bérlője;
 - eb. **egyéb felhasználó:** az ea) pontban nem említett épület, építmény tulajdonosa, tulajdonosainak közössége, épületrészenkénti hőmennyiségmérés esetén az egyes épületrészek tulajdonosa;
- f) **díjfizető:** épületrészenkénti díjmegosztás esetén az épületrésznek a közszolgáltatási szerződésben megnevezett tulajdonosa, a Tsz-t-ben meghatározott esetekben az épület, építmény vagy az épületrész bérlője, használója;
- g) **távhővel ellátott épület:** az egy felhasználói hőközpontból ellátott épület vagy szolgáltatói hőközpontból történő távhőszolgáltatás esetén egy hőfogadó állomásról ellátott épületegység;
- h) **épületrész:** a távhővel ellátott épületnek, építménynek, ingatlanak funkcionálisan önálló, külön vagy közös tulajdonban lévő része (lakás, üzlethelyiség, lépcsőház

- stb.);
- i) **távhőtermelő létesítmény:** az erőmű távhő-szolgáltatási célra hőt termelő létesítménye, távhőt előállító fűtőmű, kazántelep, kazán, hulladékégető mű, geotermikus energiát távhőszolgáltatás céljára kitermelő vagy más megújuló energiát (pl. biokazán, hőszivattyú, napkollektor) és hulladékhot hasznosító távhőtermelő berendezés;
- j) **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 (primer távhővezeték), 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 (szekunder távhővezeték);
- ja. **gerincvezeték:** a primer távhővezeték-hálózat átlagosnál nagyobb terhelésű és csőátmérvőjű, a hőszállítás súlyvonalában elhelyezkedő szakasza;
- jb. **elosztóvezeték:** a primer távhővezeték-hálózat gerincvezeték és bekötővezeték közötti része, ami több hőközpont hőellátását szolgálja;
- jc. **bekötővezeték:** az elosztóvezeték (esetleg gerincvezeték) és az ellátott hőközpont első elzáró szerelvénye közötti vezeték, ami egy hőközpont hőellátását szolgálja;
- k) **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;
- ka. **termelői hőközpont:** a távhő termelőjénél távhőellátás céljából a hőhordozó közeg kiadására, továbbítására, elosztására, átalakítására, mennyiségének szabályozására, esetenként mérésére szolgáló technológiai berendezés;
- kb. **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;
- kc. **felhasználói hőközpont:** egy épület vagy építmény hőellátása céljából a hőhordozó közeg fogadására, átalakítására, mennyiségének szabályozására, mérésére szolgáló technológiai berendezés;
- l) **hőközponti átadó blokk:** a hőközpontban a primer hőhordozó közeg fogadására, mérésére szolgáló technológiai berendezéseket (főelzáró, finomszűrő, térfogatáram- és nyomáskülönbség-szabályozó szelep, hőmennyiségmérő, nyomás- és hőmérséklet-ellenőrző műszerek) tartalmazó egység;
- m) **fűtési hőcserélő blokk:** a hőközpontban a primer hőhordozóból fűtési melegvizet előállító, azt szállító és szabályozó készülékek (fűtési hőcserélő, keringtető szivattyú, szabályozó- és szakaszoló szerelvények és az ezeket összekötő csővezetékek) együttműködő rendszere;
- n) **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;
- o) **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;

- p) **felhasználói berendezés:** a felhasználói hőközpont, a hőfogadó állomás, a felhasználói vezeték hálózat, a hőleadó készülékek, a hőhasznosító és keringtető berendezések, a tágulási tartály és a felhasználó által felszerelt fűtési- és használatimelegvíz-mérők, költségmegosztók;
- q) **felhasználói vezeték hálózat:** az a csővezetékrendszer, amely a hőnek hőhordozó közeg által a csatlakozási ponttól a felhasználói berendezésekhez való továbbítását szolgálja;
- r) **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. A távhőszolgáltató és a felhasználó külön megállapodása alapján a csatlakozási pont ettől eltérhet;
- s) **teljesítési hely:**
 - sa. hőközponti mérés szerinti távhőszolgáltatás esetén a csatlakozási pont,
 - sb. épületrészenkénti mérés szerinti távhőszolgáltatás esetén a felhasználói vezeték hálózaton elhelyezett hiteles hőmennyiségmérő felhasználó felé eső oldala;
- t) **felhasználási hely:** a felhasználó tulajdonában lévő, a közszolgáltatási szerződés tárgyát képező olyan épület, építmény, épületrész, amelynek távhőfogyasztása önállóan mérhető;
- u) **használati melegvíz:** távhővel felmelegített közműves ivóvíz;
- v) **fűtési időszak:** az év szeptember 15. napja és a következő év május 15. napja közötti időszak;
- w) **költségmegosztó:** a felhasználási helyen igénybe vett hőmennyiségnek az épületrészek közötti fogyasztásarányos megosztására, valamint a Tsz 43.§ (4) bekezdésben foglalt esetben a felhasználók közötti megosztására alkalmas eszköz vagy műszer;
- x) **üzletszabályzat:** a távhőszolgáltató által készített azon dokumentum, amely a helyi szolgáltatási sajátosságok figyelembe vételével szabályozza a távhőszolgáltató működését és meghatározza a távhőszolgáltató kötelezettségeit és jogait, szabályozza a távhőszolgáltató és a felhasználó szerződéses viszonyát, a mérés és elszámolás rendjét, valamint a szolgáltatónak a felhasználóval, a fogyasztóvédelmi hatósággal és a felhasználók társadalmi érdekképviselői szervezeteivel (felhasználói érdekképviselő) való együttműködését;
- y) **felhasználói érdekképviselő:** az egyesülési jogról, a közhasznú jogállásról, valamint a civil szervezetek működéséről és támogatásáról szóló 2011. évi CLXXV. törvény alapján létrehozott társadalmi szervezet, illetve ezek szövetsége, amelyet kifejezetten a felhasználók, fogyasztók érdekképviselője céljából hoztak létre, és annak megfelelően működtetnek.
- z) **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.
- aa) **fűtött helyiség:** az a helyiség, amelyben fűtőtest vagy a szomszédos helyiségekből átáramló hő biztosítja a műszaki tervben meghatározott hőmérsékletet.
- bb) **közös helyiség:** a fizetendő díj alkalmazása szempontjából lakóépületben a közös használatra szolgáló helyiség, valamint a közös használatra szolgáló terület.

cc) **vételezési hely:**

cca. lakossági felhasználó vagy díjfizető esetén az épületen belül elhelyezkedő lakás vagy nem lakás céljára szolgáló helyiség, valamint

ccb. egyéb felhasználó vagy díjfizető esetén a felhasználó vagy díjfizető tulajdonában lévő épület, vagy több tulajdonos vagy használó esetén a tulajdonosok vagy használók birtokában lévő épületrészek

dd) **fűtött légtérfogat:** A szolgáltatási díj alapját képező fűtött légtérfogat megállapításánál az épületek műszaki terveinek adatai veendő figyelembe. A fűtött légtérfogat a fűtött helyiség alapterületének és átlagos magasságának (lakás esetében legfeljebb 3,0 m) szorzataként határozandó meg. A fűtött helyiség alapterületének megállapításánál a padlószint feletti 1 m magasságban a belső falsíkok között mért terület, továbbá a beépített bútorok által elfoglalt terület rész veendő számításba. Az éléskamra (kamraszekrény), valamint a lakás (helyiség) légterének közművezetéseket védő burkolat mögötti része a fűtött légtérfogat megállapításánál nem vehető számításba. Ha a távhőellátásban részesülő lakás fürdőszobájában a műszaki tervben meghatározott hőmérsékletet a műszaki tervek alapján kiegészítő fűtéssel biztosítják, a lakás fűtött légtérfogatának megállapításánál a kiegészítő fűtéssel ellátott fürdőszoba légtérfogatának 60%-a veendő számításba.

2. Kapcsolat a felhasználókkal, díjfizetőkkel, ügyfelekkel

1. Felhasználási helyek létesítésének, bővítésének, átalakításának folyamata

1.1. Előzetes tájékoztatás

Az új felhasználási hely létrehozásában vagy többleteljesítmény lekötésében érdekelt építető, a tulajdonos vagy képviselőjük (a továbbiakban együtt: érdekelt) a távhőszolgáltatás, illetőleg a többleteljesítmény iránti igény kielégítésének műszaki-gazdasági feltételeiről még az igénybejelentés előtt tájékoztatást kérhet, melyre a távhőszolgáltató a megkeresés beérkezéstől számított 30 napon belül írásban köteles válaszolni.

A távhőszolgáltató együttműködik az érdekelttel a legkedvezőbb vételezési mód meghatározásában.

A távhőszolgáltatói előzetes tájékoztatásnak tartalmaznia kell az érdekelt kérelmében előadott és ahhoz mellékelte iratokban, tervekben foglalt adatok és igények figyelembevételével a szükséges műszaki-gazdasági feltételeket (távhőszolgáltatás paramétereit, kiépítendő vezetékszakas várható hosszát, érvényes alapidjat és hődíjat, évközbeni szolgáltatási szünetek időpontjait, stb.), a vonatkozó önkormányzati rendeletben meghatározottak szerint fizetendő csatlakozási díj összegét, az egyes engedélyek, hozzájárulások szükségességét és az eljárás módját, valamint a tervező kérésére a felhasználói hőközpont kiviteli tervének elkészítéséhez szükséges adatokat.

1.2. Igénybejelentés és tájékoztatás

1.2.1. Igénybejelentés a felhasználó részéről

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

- az igénylő neve, címe;
- a felhasználási hely adatai (cím, helyrajzi szám);
- fűtési csúcshőigény (kW);
- használati melegvíz készítés csúcshőigény (kW);
- technológiai célú csúcshőigény (kW);
- tervezett éves hőigény (GJ);
- fűtött légtérfogat (légm³);
- a vételezés megkezdésének tervezett időpontja.

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

1.2.2. Távhőszolgáltatói tájékoztatás

Az igénybejelentés kézhezvételével a távhőszolgáltatót tájékoztatási kötelezettség terheli.

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

A távhőszolgáltató az igénybejelentésre vonatkozó tájékoztatását

- előzetes tájékoztatás megléte esetén 15 napon belül,
- annak hiányában 30 napon belül írásban küldi meg az igénybejelentő részére.

A távhőszolgáltatói tájékoztató tartalma:

- az igény kielégítésének műszaki feltételei,
- a leágazási pontban a szükséges hőenergia rendelkezésre állására vonatkozó nyilatkozat,
- a csatlakozási pont megjelölése,
- az igénybejelentő által elvégzendő munkák megjelölése,
- a primer vezeték beruházójának és tulajdonosának meghatározása,
- a csatlakozás, illetve a szolgáltatás műszakilag indokolt és jogszabályban előírt pénzügyi feltételei,
- műszaki átadás-átvételen, valamint üzembe helyezési eljáráson való részvétel,
- a távhőszolgáltatói tájékoztatás érvényességi ideje (minimum 90 nap),
- közszolgáltatási szerződés kötésére vonatkozó tájékoztatás.

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

A távhőszolgáltatói tájékoztatóban közölt feltételek elfogadásáról az igénybejelentő írásban köteles nyilatkozni.

1.3. A csatlakozás feltételei

1.3.1.A csatlakozás műszaki feltételei

Új csatlakozás, bővítés, átalakítás esetén a távhőszolgáltató előzetes hozzájárulásának birtokában, az abban leírt műszaki feltételeknek megfelelően kiviteli tervet kell készíteni.

Az új vagy bővített felhasználói berendezést úgy kell tervezni, létesíteni és üzemeltetni, hogy az életet, egészséget, vagyónbiztonságot, a távhőrendszer üzemét, más felhasználó vételezését ne veszélyeztesse, tervezett paraméterei illeszkedjenek a meglévő távhőellátási rendszer nyújtotta lehetőségekhez.

A műszaki terveket a távhőszolgáltatói tájékoztatás alapján kell elkészíteni. Az elkészült kiviteli terveket 3 példányban véleményezésre be kell nyújtani a távhőszolgáltatóhoz jóváhagyásra. A terv véleményezésének maximális ideje: 30 nap.

A kivitelezést csak a távhőszolgáltató által jóváhagyott tervek birtokában szabad elkezdni.

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

Távhővezetéknek csak előszigetelt vezetékek tervezhetők. Indokolt esetben az ettől való eltérést a távhőszolgáltatóval egyeztetni kell.

Új felhasználási hely a távhőrendszerre felhasználói hőközponttal csatlakozhat.

A felhasználói berendezések (pl.: felhasználói hőközpont, felhasználói vezetékhalózat, hőleadó készülékek stb.) létesítése – más megállapodás hiányában - a felhasználó feladata.

A felhasználói hőközpont kiviteli tervének elkészítéséhez a távhőszolgáltató díjmentesen szolgáltat adatokat.

Az elkészült felhasználói berendezést a szolgáltatói berendezéssel – az előzetesen meghatározott feltételek mellett – csak a távhőszolgáltató kapcsolhatja össze. Ezzel

egyidejűleg a távhőszolgáltató köteles felszerelni a távhőfogyasztás mérésére és elszámolására alkalmas, a mérőeszköz hitelességét tanúsító jellel ellátott mérőt.

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

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

A felhasználói berendezések kivitelezője a bekapcsolás előtt köteles írásban nyilatkozni, hogy a felhasználói berendezéseket a jóváhagyott tervek alapján, a műszaki és egyéb előírásokban, kötelezően alkalmazandó szabványokban foglaltaknak megfelelően készítette el.

A távhőszolgáltató a szolgáltatói berendezések üzembiztonsága, a vagyonbiztonság, valamint az élet- és egészségvédelem érdekében a felhasználói berendezéseket felülvizsgálhatja. Ha azt állapítja meg, hogy az nem felel meg a műszaki előírásoknak, szabványoknak, a bekapcsolást feltételhez kötheti, ha a berendezés életet, egészséget, vagyonbiztonságot veszélyeztet a bekapcsolást köteles megtagadni.

A közszolgáltatási szerződés hatálybalépéséig a távhőszolgáltató és a felhasználó köteles elvégezni mindazokat a munkákat, amelyek a távhő szolgáltatásához, illetőleg vételezéséhez szükségesek.

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

1.3.2. Pénzügyi feltételek

Csatlakozási díj

Új vagy növekvő távhőigénnyel jelentkező felhasználási hely tulajdonosától a távhőszolgáltató az önkormányzat külön rendeletében meghatározott csatlakozási díjat kér. A csatlakozási díj megfizetése a távhőrendszerre való rácsatlakozás lehetőségét biztosítja a távhőszolgáltató által meghatározott helyen. A csatlakozási díj a hőtermelői, a gerinc- és elosztóvezetéki, valamint a hőmennyiségmérő berendezések létesítési, illetve bővítési költségeinek fedezetére szolgál. A csatlakozási díj nem tartalmazza a bekötővezetékek, hőközpontok – beleértve a hőmennyiségmérő nélküli hőközponti áradó blokkot is – létesítési és bővítési költségeit.

Győr Megyei Jogú Város Önkormányzata Közgyűlésének a távhőszolgáltatásról szóló önkormányzati rendelete rögzíti a távhőszolgáltatói hálózatra való csatlakozásért fizetendő csatlakozási díjat.

A távhőszolgáltató a csatlakozási díj megfizetésétől üzletpolitikai okokból eltekinthet, vagy a díj összegét mérsékelheti.

A csatlakozás egyéb pénzügyi feltételei

Az 1.2.2. pont szerint rögzített leágazási ponttól kiépítendő szolgáltatói berendezések, így

- a felhasználási helyet ellátó primer távvezeték (bekötővezeték),
- hőmennyiségmérő nélküli hőközponti áradó blokk, beleértve:
 - o a távhő vételezésének mennyiség-szabályozó (vízmennyiség- és nyomáskülönbség-szabályozó) szerelvényeit,
 - o a főelzáró szerelvényeket, és
 - o az üzemviteli ellenőrző műszereket (hőmérők, nyomásmérők)

beruházási költségeit –egyéb megállapodás hiányában– a felhasználási hely tulajdonosa

viseli.

A fenti beruházási költségek finanszírozása két formában lehetséges:

- A felhasználási hely tulajdonosa megbízza a távhőszolgáltatót a szükséges beruházás elvégzésével és a beruházás várható költségeinek megfelelő összeget – fejlesztési célú pénzeszközátadás formájában – a szerződésben rögzített fizetési feltételek szerint a távhőszolgáltató számlájára átutalja. A távhőszolgáltató a távhő vételezésének lehetőségét csak a megállapodás szerinti teljes vállalási összeg pénzügyi rendezése után köteles biztosítani.
- A beruházást – 1.3.1. pont műszaki feltételeinek betartása mellett – a felhasználási hely tulajdonosa végzi, és a megépített bekötővezeték, valamint a hőközponti átadó blokkot térítésmentesen a távhőszolgáltató tulajdonába adja. A távhőszolgáltató a távhő vételezésének lehetőségét csak a megállapodás szerinti teljes vagyon átadása után köteles biztosítani.

A választott módozatot a felhasználási hely tulajdonosa és a távhőszolgáltató megállapodásban rögzíti.

1.3.3. Egyéb feltételek

A lakóépületek és a vegyes célra használt épületek primer vezetékének és a felhasználói hőközpontjának kiviteli terveit a távhőszolgáltató köteles díjmentesen 30 napon belül felülvizsgálni. A felülvizsgálat során tett, a folyamatos és biztonságos szolgáltatást biztosító távhőszolgáltatói ajánlásokat az igénybejelentő köteles mérlegelni és a távhőszolgáltató bevonásával az általa szükségesnek vélt körben egyeztetni.

A lakóépület és a vegyes célra használt épület felhasználói hőközpontjainak üzembe helyezési eljárásához a távhőszolgáltatót meg kell hívni, az eljárásokban a távhőszolgáltató díjmentesen köteles közreműködni, nyilatkozni.

A felhasználói berendezés üzemeltetése a távhőszolgáltató tulajdonában levő felhasználói berendezés kivételével a felhasználó kötelessége. A felhasználói berendezés üzemeltetője a folyamatos és biztonságos ellátás érdekében köteles az általa üzemeltetett berendezés üzemképes állapotáról gondoskodni.

A távhőszolgáltató tulajdonát képező szolgáltatói berendezést, valamint a távhőszolgáltató tulajdonában lévő felhasználói berendezést a távhőszolgáltató köteles fenntartani, üzemeltetni, fejleszteni és az ezzel kapcsolatos költségeket viselni.

A felhasználó, díjfizető tulajdonában lévő elszámolási mérők ki- és beszerelése a távhőszolgáltató tudta nélkül nem történhet. A távhőszolgáltatói ólomzárat, műanyag záróelemet csak a távhőszolgáltató távolíthatja el.

1.4. A felhasználói berendezések átalakítása

A távhőszolgáltatásba már bekapcsolt

- a távhőszolgáltató tulajdonában lévő hőközponttól ellátott felhasználó csak a távhőszolgáltató előzetes hozzájárulásával, jóváhagyott tervek alapján:
 - o létesíthet új felhasználói berendezést,
 - o helyezhet át, alakíthat át és – a szerződés felmondásának esetét kivéve –

- szüntethet meg meglévő felhasználói berendezést,
- saját hőközponttal rendelkező felhasználó csak a távhőszolgáltató előzetes hozzájárulásával létesíthet olyan új felhasználói berendezést, amely a hőteljesítmény-igényt növeli.

A távhőszolgáltató előzetes hozzájárulásának feltételei:

- A tervezési paraméterek a meglévő rendszerével megegyezők legyenek.
- A tervek tartalmazzák a meglévő rendszer bővíthetőségének felülvizsgálatát.
- A fűtési rendszer feltöltése, leürítése és légtelenítése biztosított legyen.
- A tervezett hőleadók és csővezetékek a meglévő rendszer hőleadóival azonosak vagy azonos anyagúak legyenek.
- A hőleadók kiszakaszolhatósága (előremenő és visszatérő vezetékben is) és szabályozhatósága (ha szükséges, a beszabályozási értékek megadásával) biztosított legyen.
- A vízmennyiségek elosztása strangszabályozók beépítésével és beszabályozásával biztosított legyen.
- Meglévő fűtési rendszer termosztatikus radiátorszelepekkel történő átalakításakor vizsgálni kell a hőközpontra való kihatást és a beavatkozás szükségességét, módját.
- Legyen a tulajdonostársaktól hozzájárulás a munkálatok engedélyezéséhez.

Amennyiben a távhőszolgáltató az előzetes hozzájárulást megtagadja, annak indokairól a felhasználót köteles tájékoztatni.

Az átalakított felhasználói berendezést csak a távhőszolgáltató kapcsolhatja össze a meglévő szolgáltatói berendezéssel. A munkák (ürítés, feltöltés, légtelenítés) költségét a felhasználó viseli.

1.5. Idegen ingatlan használata

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

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

- előmunkálati jog,
- vezetékjog,
- használati jog,
- kisajátítás,
- biztonsági övezet kijelölése birtokában történhet.

A jogok gyakorlása során okozott kárt az engedélyes az ingatlan tulajdonosának, használójának köteles megtéríteni. A használati jogok gyakorlásának megszűnése esetén az engedélyes köteles az ingatlan eredeti állapotát helyreállítani, vagy ha ez nem lehetséges, újrahasznosításra alkalmassá tenni.

2. A távhőszolgáltatás minőségi jellemzői

2.1. A gőz hőhordozójú távhőszolgáltatás minőségi jellemzői

A távhőszolgáltató az egyedi közszolgáltatási szerződésekben rögzített hőteljesítménnyel,

gőzparaméterekkel, időtartamban és módon biztosítja a gőzt felhasználói részére.

2.2. A forróvíz hőhordozójú távhőszolgáltatás minőségi jellemzői

A távhőszolgáltató a távhőt a közszolgáltatási szerződésben rögzített hőtéljesítménnyel, hőhordozó paraméterekkel, időtartamban és módon biztosítja.

A távhőszolgáltató tulajdonában levő hőközpont esetén:

- **Fűtési szolgáltatással** a távhőszolgáltató az év szeptember 15. napja és a következő év május 15. napja között (a fűtési időszakban) áll a felhasználók rendelkezésére. Ahhoz, hogy a hőközpontot vagy ha a hőközponton belül több fűtési hőcserélő blokk van, akkor egy fűtési blokkot a távhőszolgáltató elindítsa vagy leállítsa, a hőközpontról, az adott fűtési blokkról ellátott felhasználók legalább 70%-ának egyetértése szükséges. A felhasználók szándékukat közölhetik egyedi megrendelés útján, vagy a közszolgáltatási szerződésben rögzített, a külső hőmérséklethez kötött módon. Külön felhasználói igény nélkül a fűtési időszakban akkor kerül sor fűtésre, ha a külső hőmérséklet napi középértéke – az Országos Meteorológiai Szolgálat előrejelzése szerint – előreláthatólag nem haladja meg a +10 °C-ot, illetőleg három egymást követő napon a +12 °C-ot.
- **A használati melegvíz szolgáltatás során** a melegvíz hőmérséklete a vételezési helyen – amennyiben a felhasználói berendezések állapota ezt lehetővé teszi – legalább 40 °C kell, hogy legyen.

A távhőszolgáltató a szolgáltatói berendezéseken előre tervezhetően végzett karbantartási, felújítási, munkák miatt szükségessé váló szüneteltetés kezdete előtt legalább 8 nappal az érintett felhasználókat tájékoztatni köteles.

2.3. Minőségbiztosítás

A folyamatos, biztonságos és egyenletesen jó minőségű távhőszolgáltatáshoz a rendszer minden elemének összehangolt, magas színvonalú működtetése szükséges.

Az összehangolt munkát a különböző tevékenységi körökre vonatkozó belső szabályzatok, oktatások segítik. A távhőszolgáltatónak arra kell törekednie, hogy a felhasználók igényeit – jogszabályokban meghatározott keretek között – a lehető legmagasabb szinten elégítse ki.

Ennek érdekében:

- A szolgáltatás műszaki minőségi jellemzőit rendszeresen ellenőrzi, dokumentálja, szükség szerint az üzemvitelt módosítja.
- Éjjel-nappal hibabejelentőt működtet.
- Szolgáltatói berendezéseit folyamatosan karbantartja, fejleszti.
- Belső ügymenetét a jogszabályi és felhasználói igények változásához igazítja, belső szabályzatait rendszeresen felülvizsgálja, szükség szerint módosítja.
- Ügyfélszolgálati irodákat működtet, a felhasználókat, díjfizetőket a távhőszolgáltatással kapcsolatos kérdésekben tájékoztatja.
- Kiemelt fontosságúnak tekinti a felhasználói berendezések korszerűsítésével kapcsolatos tájékoztatást, együttműködést.
- A felhasználók megfelelő tájékoztatása érdekében honlapot üzemeltet, melyen a jogszabályok által előírt információk, és az egyéb aktuális tájékoztatók is megtalálhatók.
- Alkalmazottainak rendszeres oktatásával segíti a szemléletváltást, a minőség iránti elkötelezettséget.

3. A távhőszolgáltató és a felhasználó jogai és kötelezettségei a szolgáltatás során

3.1. A távhőszolgáltató jogai és kötelezettségei

3.1.1. Távhőszolgáltató jogai

A távhőszolgáltató jogosult

- előmunkálati, vezeték-, kisajátítási és használati jog alapján idegen ingatlan használatára és biztonsági övezet kijelölésére;
- a távhőszolgáltatás szüneteltetésére:
 - o szolgáltatói berendezés üzemzavara;
 - o más módon el nem végezhető munkák elvégzése miatt a legkisebb felhasználói körben és időtartamban;
 - o élet-, egészség- vagy vagyonbiztonság veszélyeztetése miatt.
- országos tüzelőanyag-hiány és környezetvédelmi érdekből a szolgáltatás korlátozására;
- a nem a tulajdonát képező felhasználói berendezések, eszközök tulajdonosával (tulajdonosaival, a tulajdonosok megbízottjával) kötött szerződés alapján a tulajdonos helyett, ezen eszközök üzemeltetésére, karbantartására, felújítására;
- a távhőszolgáltatás díját a felhasználóval kötött közszolgáltatási szerződés, ennek hiányában a vonatkozó önkormányzati rendelet és az üzletszabályzat előírásai szerint kiszámlázni;
- különdíj felszámítására, ha az erre vonatkozó megállapodás alapján a költségmegosztó mérők leolvasását, a díjszétosztási arányok megállapítását a felhasználótól átvállalja;
- a felhasználó, díjfizető vételezését, a felhasználói berendezés állapotát, a felhasználási helyen ellenőrizni,
- az ellenőrzés, a szabálytalan vételezésre utaló körülmények vizsgálata, továbbá a Tszt. 51. § (3) bekezdés a) és b) pontjai szerint a távhőszolgáltatás felfüggesztésének érdekében a felhasználási helyre bejutni;
- a felhasználási helyen elhelyezett szolgáltatói berendezéseket (pl.: hőmennyiségmérő) leolvasni, ellenőrizni, karbantartani;
- a felhasználó, díjfizető tulajdonát képező mérőeszköz felülvizsgálatát kérni;
- a távhőszolgáltatás felfüggesztésére, ha a felhasználó vagy díjfizető
 - o a Tszt. 49. § (2) bekezdés b), c), d) pontjaiban meghatározott szerződésszegést követi el;
 - o a távhőszolgáltatás díját az önkormányzatnak az áralkalmazás és a díjfizetés feltételeit megállapító rendeletében meghatározott határidőn túl nem vagy késedelmesen fizeti meg;
- a közszolgáltatási szerződés felmondására, ha
 - o a díjfizetés kötelezettje a távhőszolgáltató írásbeli felszólítása ellenére a távhőszolgáltatás díját az esedékesség lejártát követő 60 napon belül nem fizeti meg;
 - o a felhasználó vagy a díjfizető a Tszt. 49. § (2) bekezdésének b) és g) pontjaiban meghatározott szerződésszegést követi el.

3.1.2. Távhőszolgáltató kötelezettségei

A távhőszolgáltató köteles:

- a működési engedélyben meghatározott szolgáltatási területen a folyamatos, biztonságos és a szerződésben meghatározott mértékű távhőszolgáltatásra;
- a lakossági felhasználóval általános, míg az egyéb felhasználóval egyedi közszolgáltatási szerződést kötni;
- a csatlakozási ponton a közszolgáltatási szerződésben rögzített hőtjeljesítménnyel rendelkezésre állni;
- a szolgáltatói berendezések állandó üzemképes állapotáról gondoskodni, azokat rendszeresen ellenőrizni, üzemeltetni, karbantartani és fejleszteni;
- lakossági felhasználói berendezés létesítéséhez díjmentes segítséget nyújtani (adatszolgáltatás, tervfelülvizsgálat, üzembe helyezési eljárásról való részvétel);
- a távhőszolgáltatás díját a felhasználóval kötött közszolgáltatási szerződésben foglalt módon elszámolni és kiszámlázni;
- a távhőszolgáltató tulajdonában levő elszámolási mérők vonatkozó jogszabály szerinti hitelesítéséről, meghibásodás esetén cseréjéről és javításáról gondoskodni;
- a mérőcseréről a felhasználót értesíteni;
- a távhőszolgáltatást a közszolgáltatási szerződésekben meghatározott időpontban megkezdeni és leállítani;
- a keletkezett üzemzavart a lehető legrövidebb időn belül megszüntetni;
- a tervezett karbantartás előtt legalább 8 nappal a helyben szokásos módon a felhasználókat értesíteni a szolgáltatás szüneteltetéséről;
- a távhőszolgáltatásról készült számlát havonta a felhasználó/díjfizető részére megküldeni;
- a díjfizetők részére tájékoztatást adni a közszolgáltatási szerződésről, a díjszétosztás módjáról és az adott díjfizetőre vonatkozó díjszétosztási arányról;
- a felhasználó/díjfizető figyelmét felhívni a számla ellenértékének késedelmes teljesítése esetén alkalmazandó jogkövetkezményekre;
- a felhasználó/díjfizető panaszát lehetőség szerint azonnal, de legkésőbb 15 napon belül megvizsgálni és ennek eredményéről a felhasználót/díjfizetőt tájékoztatni;
- a szolgáltatás során tudomására jutott felhasználói/díjfizetői adatokat, információkat az Infotv. és a vonatkozó egyéb jogszabályok szerint nyilvántartani és kezelni;
- olyan nyilvántartási és elszámolási rendszert kialakítani, amely megfelel a külön törvényben előírtaknak és lehetővé teszi az árak és díjak átláthatóságát;
- a felhasználói (többször)teljesítményigény bejelentésére 30 napon belül válaszolni;
- a szükséges adatok és információk rendelkezésre bocsátásával együttműködni az engedélyező hatósággal, valamint a felhasználókat, illetve díjfizetőket érintő kérdésekben a fogyasztóvédelmi hatósággal és a felhasználói érdekképviseletekkel;
- országos tüzelőanyag-hiány vagy környezetvédelmi érdekből elrendelt szolgáltatáskorlátozás bevezetéséről és annak okairól az önkormányzatot haladéktalanul tájékoztatni;
- az idegen ingatlan használata során okozott kárt megtéríteni és a használati jogok gyakorlásának megszűnése esetén az ingatlan eredeti állapotát visszaállítani, vagy ha ez nem lehetséges, a területet újrahasznosításra alkalmassá tenni;
- a távhőszolgáltatás felfüggesztési okának megszüntetésére vonatkozó írásbeli értesítés kézhezvételét követő munkanapon a távhőszolgáltatást megkezdeni, ha a felfüggesztés oka megszűnt,
- a díj arányos részét visszatéríteni, ha felróható magatartása folytán a távhőszolgáltatás megszűnik vagy azt a Tszt. 40-41. §-ában foglaltakon túlmenően szünetelteti vagy korlátozza,

- kötbért fizetni a Tsz. 49. § (1) bekezdésének a)-d) vagy f) pontjában meghatározott szerződésszegés esetén,
- az ÜZLETSZABÁLYZAT-át a felhasználók/díjfizetők részére hozzáférhetővé tenni.

3.2. A felhasználó jogai és kötelezettségei

3.2.1.A felhasználó jogai

A felhasználó jogosult:

- meghatározott feltételek megléte esetén a távhőhálózatra történő rácsatlakozást és szolgáltatást igényelni, illetőleg igénybe venni;
- a távhőszolgáltatásba történő bekapcsolást vagy többletjeljesítmény-igény benyújtását megelőzően tájékoztatást kérni;
- biztonságos és a közszolgáltatási szerződésben meghatározott mértékű szolgáltatásra;
- a távhőszolgáltató tulajdonában lévő hőközponttól ellátott épületek, épületrészek esetében az épületrészek (lakások) tulajdonosai által meghatározott módon a távhőszolgáltatási díj épületrészenkénti díjmegosztásának és kiegyenlítésének módját kezdeményezni;
- a távhőszolgáltató tulajdonában lévő elszámolási mérő mérésügyi felülvizsgálatát kérni a távhőszolgáltatótól;
- díjvisszatérítésre, ha a távhőszolgáltató felróható magatartása folytán a távhőszolgáltatás megszűnik, vagy azt a Tsz. 40-41. §-aiban foglaltakon túlmenően szünetelteti vagy korlátozza;
- kötbérre, a távhőszolgáltató Tsz. 49.§ (1) bekezdésének a)-d) vagy f) pontjában meghatározott szerződésszegése esetén;
- a távhőszolgáltató előzetes hozzájárulásával új felhasználói berendezés létesítésére, illetve a meglévő áthelyezésére, megszüntetésére;
- ismerni a korlátozási sorrendet;
- megismerni a távhőszolgáltató ÜZLETSZABÁLYZAT-át;
- saját költségén ellenőrző mérőt felszereltetni, az idevonatkozó rendelkezések betartásával;
- észrevételét, panaszát a távhőszolgáltatónál írásban, szóban megtenni;
- az általa észlelt hibát bejelenteni;
- panaszával fogyasztóvédelmi hatósághoz, érdekképviselési és érdekvédelmi szervezethez fordulni.

3.2.2.A felhasználó, díjfizető kötelezettségei

A felhasználó, díjfizető köteles:

- ha a közszolgáltatási szerződés a szolgáltatás igénybevételével létrejött, abban az esetben a távhővételezés tényét legkésőbb az igénybevétel megkezdését követő 30 napon belül a szolgáltatónak írásban bejelenteni;
- a távhőszolgáltatás díját a közszolgáltatási szerződésben vagy annak hiánya esetén a vonatkozó jogszabályok szerinti határidőben megfizetni;
- késedelmes fizetés esetén késedelmi kamatot fizetni;
- pótdíjat fizetni, a vonatkozó önkormányzati rendeletben meghatározott esetekben és mértékben;
- megteríteni a szolgáltatás felfüggesztésének és visszaállításának költségeit;

- az elszámolási mérők leolvasásának és szükség szerinti ellenőrzésének, karbantartásának a lehetőségét biztosítani;
- a tulajdonában levő elszámolási mérők vonatkozó jogszabály szerinti hitelesítéséről, meghibásodás esetén cseréjéről és javíttatásáról gondoskodni;
- a felhasználói berendezéseket olyan üzemképes állapotban tartani és üzemeltetni, hogy a távhőszolgáltató a közszolgáltatási szerződésben foglalt kötelezettségének eleget tudjon tenni;
- a távhőszolgáltató részére a vételezés és a felhasználói berendezések ellenőrzésére irányuló tevékenységét elősegíteni és tűrni;
- a távhőszolgáltató bejutását biztosítani a felhasználási helyre a távhő-elszámolási vagy költségmegosztó mérőeszköz leolvasása, ellenőrzése, szerződészegés vagy szabálytalan vételezés esetén a távhőszolgáltatás felfüggesztése, illetve a felhasználói berendezés ellenőrzése céljából;
- a távhőszolgáltató által országos tüzelőanyag-hiány vagy környezetvédelmi érdekből elrendelt szolgáltatáskorlátozást végrehajtani, a távhőszolgáltató ez irányú ellenőrzését eltűrni;
- alapdíjat akkor is megfizetni, ha távhőt (hőenergiát vagy használati melegvizet) nem vételez;
- a felhasználó, díjfizető vagy a felhasználó megbízottja személyében bekövetkezett változást a vonatkozó jogszabályi rendelkezések alapján a távhőszolgáltató által rendszeresített módon jelen üzletszabályzat 6.3.2. pontja szerint bejelenteni.

3.3. Szolgáltatás korlátozása

A távhőszolgáltató jogosult országos tüzelőanyag-hiány miatt nála vagy vele szerződéses jogviszonyban álló távhőtermelőnél fellépő termelés kiesés esetén, vagy környezetvédelmi érdekből a szolgáltatást a távhőszolgáltatásról szóló önkormányzati rendeletben meghatározott korlátozási sorrend szerint korlátozni.

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

A korlátozás bevezetéséről a felhasználókat a távhőszolgáltató értesíti. A korlátozás elrendelésekor a távhőszolgáltató a korlátozás okairól, kezdő időpontjáról, várható időtartamáról és mértékéről a felhasználót tájékoztatja.

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

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

A felhasználó tulajdonában levő hőközpont esetén a felhasználó köteles az elrendelt távhőkorlátozást maximum 4 óra alatt végrehajtani, és a távhőszolgáltató ez irányú ellenőrzését eltűrni.

A távhőszolgáltató tulajdonában levő hőközpontok esetén a távhőkorlátozást a távhőszolgáltató hajtja végre.

A korlátozásra szolgáló okok megszűnése után a korlátozást haladéktalanul fel kell oldani.

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

A távhőszolgáltatás szünetelése miatt a felhasználói berendezésekben keletkezett károkat, ha a szolgáltatás szünetelésében a felhasználó vétlen, a távhőszolgáltató köteles megtéríteni. Ezen túlmenően a Tsz. 41.§-a szerinti korlátozásból eredő károkért a távhőszolgáltatót kártalanítási kötelezettség nem terheli.

3.4. Szolgáltatás szüneteltetése

A távhőszolgáltató jogosult az élet-, egészség- vagy a vagyonsbiztonság 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 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.

Az előre tervezhető karbantartási, felújítási munkák miatti szüneteltetés időpontjáról és várható időtartamáról a távhőszolgáltató az érintett felhasználókat előre, legalább a munkálatok megkezdése előtt 8 nappal a helyben szokásos módon értesíti.

A távhőszolgáltatás szünetelése miatt a felhasználói berendezésekben keletkezett károkat, ha a szolgáltatás szünetelésében a felhasználó vétlen, a szolgáltató köteles megtéríteni. Ezen túlmenően a Tsz. 40.§-a szerinti szüneteltetésből eredő károkért a távhőszolgáltatót kártalanítási kötelezettség nem terheli.

3.5. A szolgáltatás felfüggesztése

A távhőszolgáltató a távhőszolgáltatást felfüggesztheti, ha a felhasználó vagy a díjfizető:

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

A távhőszolgáltató a felfüggesztés okának megszüntetésére vonatkozó írásbeli értesítés

kézhezvételét követő munkanapon a távhőszolgáltatást köteles megkezdeni, ha a felfüggesztés oka megszűnt.

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

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

4. Közszolgáltatási szerződések

A Tsz. alapján a távhőszolgáltatót a lakossági felhasználóval általános közszolgáltatási szerződéskötési kötelezettség terheli. Az általános közszolgáltatási szerződés alapján a távhőszolgáltató a lakossági felhasználó részére folyamatos, biztonságos és meghatározott mértékű távhőszolgáltatásra, a lakossági felhasználó, illetve épületrészenkénti díjfizetés esetén a díjfizető a távhőszolgáltatás díjainak rendszeres megfizetésére köteles. Az egyéb felhasználó és a távhőszolgáltató a polgári jog szabályai szerint egyedi közszolgáltatási szerződést köt a távhő folyamatos és biztonságos szolgáltatására, illetőleg ellenértékének megfizetésére.

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

Nem köteles a távhőszolgáltató a közszolgáltatási szerződés megkötésére, ha a felhasználói igényteljesítő a távhőszolgáltató műszaki-, gazdasági és díjfizetési feltételekről szóló tájékoztatójában (a továbbiakban: távhőszolgáltatói tájékoztató) foglaltakat nem teljesítette.

4.1. Szerződéstervezet készítése, szerződéskötés

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

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

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

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

A közszolgáltatási szerződés a felhasználó által aláírt szerződésnek a távhőszolgáltató részére történő - a szerződéstervezet átadásától számított 30 napon belüli – visszajuttatásával, a szerződésben megjelölt időpontban jön létre. Felhasználó köteles az általa aláírt szerződéstervezetet a távhőszolgáltató általi átadástól számított 30 napon belül a távhőszolgáltató részére visszajuttatni.

Ha a felhasználó a közszolgáltatási szerződést véleményeltéréssel írta alá, a szerződés nem jön létre, a véleményeltérést új ajánlatnak kell tekinteni. Ebben az esetben a távhőszolgáltató az eltérő álláspontok egyeztetését 15 napon belül kezdeményezni köteles. A szerződés a

véleményeltérésben foglaltakra vonatkozó eredményes egyeztetés, az egyező álláspontok kialakításával, annak időpontjában jön létre.

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

Ha a közszolgáltatási szerződés, ráutaló magatartás útján, a szolgáltatás igénybevételével jött létre, a felhasználó köteles a távhő vételezésének megkezdését követő 30 napon belül az igénybevételt a távhőszolgáltatónak írásban bejelenteni. A szerződés az igénybevétel megkezdésének időpontjától jön létre. A bejelentési kötelezettség elmulasztása vagy a határidő túllépése esetén a szabálytalan vételezés jogkövetkezményei alkalmazandók.

4.1.2. Meglévő felhasználók esetén

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

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

A távhőszolgáltató a bejelentést követő 15 napon belül köteles az új felhasználó részére a közszolgáltatási szerződés megkötésére írásban ajánlatot tenni.

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

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

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

Jogszabályváltozás esetén meglévő felhasználókkal kötött közszolgáltatási szerződések továbbra is érvényben vannak azzal, hogy a szerződésnek a jogszabályváltozással érintett részei helyébe az új jogszabály rendelkezései lépnek.

A díjfizetők személyében bekövetkező változások nem érintik a felhasználó és a távhőszolgáltató között létrejött általános közszolgáltatási szerződés érvényességét.

4.2. Közszolgáltatási szerződések típusai

4.2.1. Általános közszolgáltatási szerződés

Általános közszolgáltatási szerződést a távhőszolgáltató a lakossági felhasználóval köt.

4.2.1.1. Saját tulajdonú felhasználói hőközponttal rendelkező lakossági felhasználók közszolgáltatási szerződése

Az ilyen típusú szerződést azokkal a forróvízes távhőrendszerről ellátott lakossági felhasználókkal köt a távhőszolgáltató, akik saját tulajdonukban levő felhasználói hőközponttal rendelkeznek.

4.2.1.2. A távhőszolgáltató tulajdonában levő felhasználói hőközpontról ellátott lakossági felhasználók közszolgáltatási szerződesei

4.2.1.2.1. Csak fűtési szolgáltatásra

Az ilyen típusú szerződést azokkal a forróvízes távhőrendszerről ellátott lakossági felhasználókkal köti a távhőszolgáltató, akik a távhőszolgáltató tulajdonában levő felhasználói hőközponttal rendelkeznek és csak fűtési hőszolgáltatást vesznek igénybe.

4.2.1.2.2. Fűtési és használati melegvíz szolgáltatásra

Az ilyen típusú szerződést azokkal a forróvízes távhőrendszerről ellátott lakossági felhasználókkal köt a távhőszolgáltató, akik a távhőszolgáltató tulajdonában levő felhasználói hőközponttal rendelkeznek, és fűtési, valamint használati melegvíz szolgáltatást is igénybe vesznek.

A szerződés tervezetét kétféle fizetési megállapodással az 1.1. sz. melléklet tartalmazza.

4.2.1.3. Szolgáltatói hőközpontról ellátott lakossági felhasználók közszolgáltatási szerződése

4.2.1.3.1. Csak fűtési szolgáltatásra

Az ilyen típusú szerződést azokkal a lakossági felhasználókkal köti a távhőszolgáltató, akik

- szolgáltatói hőközpontról kapják hőellátásukat,
- csak fűtési hőszolgáltatást vesznek igénybe,
- a szolgáltatott, illetve vételezett hőmennyiség mérése a szolgáltatói hőközpontban és a hőfogadó állomásokon történik.

4.2.1.3.2. Fűtési és használati melegvíz szolgáltatásra

Az ilyen típusú szerződést azokkal a lakossági felhasználókkal köti a távhőszolgáltató, akik

- szolgáltatói hőközpontból kapják hőellátásukat,
- fűtési és használati melegvíz szolgáltatást vesznek igénybe,
- a szolgáltatott, illetve vételezett hőmennyiség mérése a szolgáltatói hőközpontban és a hőfogadó állomásokon történik.

A szerződés tervezetét kétféle fizetési megállapodással az 1.2. sz. melléklet tartalmazza.

4.2.2. Egyedi közszolgáltatási szerződés

Egyedi közszolgáltatási szerződést a távhőszolgáltató az egyéb felhasználóval köt.

4.2.2.1. Gőz hőhordozójú távhőszolgáltatást igénybe vevő egyéb felhasználók közszolgáltatási szerződése

Az ilyen típusú szerződést azokkal az egyéb felhasználókkal köti a távhőszolgáltató, akik

gőz hőhordozójú távhőszolgáltatást vesznek igénybe.

4.2.2.2. Forróvíz hőhordozójú távhőszolgáltatást igénybe vevő egyéb felhasználók közszolgáltatási szerződése

Az alábbiakban felsorolt szerződéseket azokkal az egyéb felhasználókkal köti a távhőszolgáltató, akik forróvíz hőhordozójú távhőszolgáltatást vesznek igénybe.

4.2.2.2.1. Saját tulajdonú felhasználói hőközponttal rendelkező egyéb felhasználók közszolgáltatási szerződése

Az ilyen típusú szerződést azokkal a forróvízes távhőrendszerről ellátott egyéb felhasználókkal köti a távhőszolgáltató, akik saját tulajdonukban levő felhasználói hőközponttal rendelkeznek.

A szerződés tervezetét az 1.3 számú melléklet mutatja.

4.2.2.2.2. A távhőszolgáltató tulajdonában levő felhasználói hőközponttól ellátott egyéb felhasználók közszolgáltatási szerződése

Az ilyen típusú szerződést azokkal a forróvízes távhőrendszerről ellátott egyéb felhasználókkal köti a távhőszolgáltató, akik a távhőszolgáltató tulajdonában levő felhasználói hőközponttal rendelkeznek.

4.2.2.2.3. Szolgáltatói hőközponttól ellátott egyéb felhasználók közszolgáltatási szerződése

4.2.2.2.3.1. Csak fűtési szolgáltatásra

Az ilyen típusú szerződést azokkal az egyéb felhasználókkal köti a távhőszolgáltató, akik

- szolgáltatói hőközponttól kapják hőellátásukat,
- csak fűtési hőszolgáltatást vesznek igénybe,
- a szolgáltatott, illetve vételezett hőmennyiség mérése a szolgáltatói hőközpontban és a hőfogadó állomásokon történik.

4.2.2.2.3.2. Fűtési és használati melegvíz szolgáltatásra

Az ilyen típusú szerződést azokkal az egyéb felhasználókkal köti a távhőszolgáltató, akik

- szolgáltatói hőközponttól kapják hőellátásukat,
- fűtési és használati melegvíz szolgáltatást vesznek igénybe,
- a szolgáltatott, illetve vételezett hőmennyiség mérése a szolgáltatói hőközpontban és a hőfogadó állomásokon történik.

4.3. Közszolgáltatási szerződések tartalmi követelményei

4.3.1. Általános közszolgáltatási szerződés

Az általános közszolgáltatási szerződésnek tartalmaznia kell:

- a) a távhőszolgáltató cégnevét, székhelyét, cégazonosító adatait, a szolgáltatást végző szervezeti egységének cégnevét és címét;
- b) az igénybejelentő és a felhasználó megnevezését és címét, természetes

személyazonosító adatait (cégnévét, székhelyét, cégazonosító adatait); ha a közszolgáltatási szerződést az igénybejelentő kötötte, annak az időpontnak a meghatározását, amikor a felhasználó az igénybejelentő helyébe lép;

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

4.3.2. Egyedi közszolgáltatási szerződés

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

- a) a hőhordozó közeg megnevezését, a távhőszolgáltató által biztosított legnagyobb hőteljesítményt és az éves hőmennyiséget, valamint a szolgáltatás egyéb mennyiségi és minőségi jellemzőit;
- b) a felhasználó által visszaadandó hőhordozó közeg mennyiségi és minőségi jellemzőit;
- c) a felhasználó üzemének jellegéből adódó, a távhőszolgáltató üzembiztonságát vagy más felhasználó vételezését esetleg zavaró vagy veszélyeztető hatások megszüntetésének módját;
- d) a távhő vételezését korlátozó eszközökre, berendezésekre vonatkozó megállapodást;
- e) a települési önkormányzat által jóváhagyott korlátozási sorrend szerinti besorolást.

4.4. Szerződés időbeli hatálya, módosítása

4.4.1.Általános közszolgáltatási szerződés

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

A szerződésmódosításra a szerződéskötés szabályai értelemszerűen irányadók.

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

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

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

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

Amennyiben a felhasználó a távhővel ellátott épületben lévő, közös tulajdonban és közös használatban lévő épületrész fűtését meg kívánja szüntetni, és ez a közszolgáltatási szerződés módosítását teszi szükségessé, a szerződés módosítására vonatkozó igényt a távhőszolgáltató nem utasíthatja el.

A közszolgáltatási szerződés módosítására azzal a nappal kerül sor, illetve a díjfizető fizetési kötelezettsége azon a napon szűnik meg, amikor a felhasználó a közös tulajdonban és közös használatban lévő épületrész fűtését véglegesen megszüntette és a megszüntetésről a felhasználó és a távhőszolgáltató képviselője a jegyzőkönyvet felvette.

4.4.2.Egyedi közszolgáltatási szerződés

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

A szerződésmódosításra a szerződéskötés szabályai értelemszerűen irányadók.

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

4.5. A közszolgáltatási szerződés felmondása

4.5.1.Szerződés felmondása a felhasználó részéről

4.5.1.1. Általános közszolgáltatási szerződés

Az általános közszolgáltatási szerződést a felhasználó 30 napos felmondási időpontra írásban mondhatja fel – a közszolgáltatási szerződés felmondása alóli mentességre vonatkozó feltételek megtartása mellett –, ha együttes feltételként:

- a) a felmondáshoz a távhővel ellátott épület tulajdonosi közössége az összes tulajdoni hányad szerinti legalább négyötödös szavazattöbbségű határozatával hozzájárul és az épületben a távhőellátással azonos komfortfokozatú más hőellátást valósít meg;
- b) a szerződés felmondása nem okoz jelentős kárt más számára, és nem korlátozza mások tulajdonosi, használói és bérlői jogait;
- c) viseli azokat a költségeket, amelyek a felhasználói berendezéseknek a felmondás következtében szükséges műszaki átalakításával merülnek fel;
- d) a szerződés felmondását a meglévő rendszer műszaki megoldása lehetővé teszi és a felmondás nem ütközik egyéb jogszabályba.

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

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

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

Amennyiben a felhasználó az általános közszolgáltatási szerződést a fentiek szerint felmondja, közszolgáltatási szerződés ismételt megkötéséhez a távhőszolgáltató jelen üzletszabályzatában rögzített feltételek teljesítése szükséges.

4.5.1.2. Egyedi közszolgáltatási szerződés

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

4.5.2.Szerződés felmondása a távhőszolgáltató részéről

A távhőszolgáltató a közszolgáltatási szerződést csak akkor mondhatja fel, ha

- a) a felhasználó, illetőleg díjfizető a távhő folyamatos és biztonságos szolgáltatását, illetőleg más felhasználó vagy díjfizető szerződészerű távhővételezését zavarja vagy veszélyezteti,
- b) felhasználó, illetőleg díjfizető a távhő díját nem, vagy nem a szerződésben meghatározott időben fizeti meg,
- c) tudomást szerez arról, hogy a vele szerződéses kapcsolatban álló felhasználó a távhő vételezését a felhasználási helyen megszüntette. Ebben az esetben a közszolgáltatási szerződés felmondása miatt az épületben, épületrészben bekövetkező kár a felhasználót terheli.

A közszolgáltatási szerződés felmondását a távhőszolgáltató csak oly módon alkalmazhatja, hogy az ne érintse a teljesítő díjfizetőt vagy felhasználót.

4.6. Szerződésszegés és következményei

4.6.1. Szerződésszegés a távhőszolgáltató részéről

A távhőszolgáltató részéről szerződésszegésnek minősül, ha:

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

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

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

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

- a díj arányos részét visszatéríteni, ha az e) pontban,
- kötbért fizetni, ha az a)–d) vagy az f) pontokban meghatározott szerződésszegést követi el.

A kötbér mértéke naponta a havi alapidj 10%-a.

4.6.2. Szerződésszegés a felhasználó, illetőleg díjfizető részéről

A felhasználó, illetőleg a díjfizető részéről szerződésszegésnek minősül, ha

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

- e) a távhőszolgáltatás díját nem, vagy nem a szerződésben meghatározott időben fizeti meg,
- f) a korlátozási rendelkezésnek nem tesz eleget;
- g) a távhő vételezését nem a Tsz. 38. § (2), (4), illetve (5) bekezdésében foglalt feltételekkel szünteti meg.

A távhőszolgáltató köteles a felhasználó részére írásban jelezni, ha álláspontja szerint a felhasználó által szerződésszegés történt, a szerződésszegés tudomására jutását követő 10 napon belül. Az írásbeli jelzéshez csatolnia kell, vagy meg kell jelölni a bizonyítékokat. A felhasználónak az értesítés kézhezvételét követő 15 napon belül van lehetősége a szerződésszegésre vonatkozó véleményét a távhőszolgáltatónak írásban megküldeni.

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

A távhőszolgáltató a távhőszolgáltatást felfüggesztheti, ha a felhasználó vagy díjfizető a b), c) vagy d) pontokban meghatározott szerződésszegést követi el, vagy a távhőszolgáltatás díját nem vagy nem a szerződésben meghatározott időben fizeti meg.

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

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

A távhőszolgáltató a közszolgáltatási szerződést felmondhatja, ha

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

A távhőszolgáltatás felfüggesztése szankciót távhőszolgáltató csak oly módon alkalmazhatja, hogy azok ne érintsék a teljesítő díjfizetőt vagy felhasználót.

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

4.7. A közszolgáltatási szerződés felmondása alóli mentesség

Közintézményi felhasználó kezdeményezheti a távhőszolgáltatónál a közszolgáltatási szerződés – a távhőszolgáltatás díjára vonatkozó fizetési késedelem miatt történő – felmondása alóli mentesség (a továbbiakban: moratórium) biztosítását.

A közintézményi felhasználó a moratórium biztosítását a moratóriummal érintett időszakot legalább 15 nappal megelőzően kezdeményezheti a távhőszolgáltatónál. A kezdeményezéssel egyidejűleg a közintézmény jogosultságát igazolni köteles (alapító okirat, működési engedély, ellátási szerződés, hatályos közoktatási megállapodás). A távhőszolgáltató a kezdeményezés

beérkezésétől számított 5 napon belül értesíti a közintézményi felhasználót, hogy:

- megfelel a feltételeknek és a kezdeményezés időszakára a moratóriumot biztosítja,
- nem felel meg, valamint tájékoztatást ad annak indokáról is.

A távhőszolgáltató a közintézményi felhasználó moratóriumai időszak alatti fogyasztásából eredő fizetési kötelezettségéről a moratóriumai időszakot követő 10 napon belül tájékoztatja a közintézményi felhasználót. A közintézményi felhasználó ezen fizetési kötelezettségének a távhőszolgáltatóval megkötött megállapodás alapján tesz eleget.

A moratórium alatt a közszolgáltatási szerződés felmondása nem kezdeményezhető, nem érinti viszont a távhőszolgáltató azon jogát, hogy követelését bírósági vagy egyéb törvényes úton érvényesíthesse.

A közintézményi felhasználó akkor kezdeményezheti ismételt moratórium biztosítását, ha a korábbi fizetési késedelméből eredő fizetési, valamint a korábbi moratóriumából eredő kötelezettségeinek maradéktalanul eleget tett.

Moratórium esetén a közintézményi felhasználó fenntartója a közintézményi felhasználó moratórium alatt keletkezett tartozásaiért a Polgári Törvénykönyvben meghatározott egyszerű kezesként felel.

A moratórium a közintézményi felhasználó kezdeményezése szerinti időszakra, de legfeljebb az adott év október 15. és az azt követő április 15. közötti időszakra terjed ki.

4.8. Távhőszolgáltató szerződéskötés alóli mentessége

A távhőszolgáltató az általános közszolgáltatási szerződés megkötését:

- a) köteles megtagadni, ha a felhasználó által létesített felhasználói berendezés az életet, az egészséget vagy a vagyonbiztonságot veszélyezteti;
- b) megtagadhatja, ha más felhasználó távhővételezését, illetőleg a távhőszolgáltató üzemét veszélyezteti;
- c) feltételekhez kötheti, ha a felhasználóval korábban fennálló közszolgáltatási szerződést arra tekintettel mondta fel, hogy:
 - o a felhasználó/díjfizető a távhő folyamatos és biztonságos szolgáltatását, illetőleg más felhasználó vagy díjfizető szerződésszerű távhővételezését zavarta, vagy veszélyeztette,
 - o a távhő vételezését nem a Tszt.-ben meghatározott feltételekkel szüntette meg,
 - o a díjfizetés kötelezettje a távhőszolgáltató írásbeli felszólítása ellenére a távhőszolgáltatás díját az esedékesség lejártát követő 60 napon belül nem fizette meg.

5. A távhőszolgáltatás díjai

5.1. A díjak megállapításának szabályai

A Tszt. 57/D §-ának (1) bekezdésében leírtak szerint 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 az energiapolitikáért felelős miniszter rendeletben állapítja meg.

Az Önkormányzat Közgyűlése rendeletben határozza meg a lakossági felhasználónak és a

külön kezelt intézménynek nyújtott távhőszolgáltatásra vonatkozó, a miniszteri rendeletben nem szabályozott díjalkalmazási és díjfizetési feltételeket.

A távhőszolgáltató a nem lakossági távhőszolgáltatás – kivéve külön kezelt intézménynek nyújtott távhőszolgáltatás – díjait jelen üzletszabályzat 5.3. pontjában leírt árképzési elveknek megfelelően állapítja meg.

Az árak megállapításáról szóló, többször módosított 1990. évi LXXXVII. törvényben foglaltak szerint a távhőszolgáltatás csatlakozási díját a Győr Megyei Jogú Város Önkormányzata állapítja meg. Az árváltoztatást a Tszt. alapján távhőszolgáltató kezdeményezi és a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal határozatban dönt arról, hogy a díj megváltoztatása esetén megfelel-e a Tszt.-ben meghatározott követelményeknek. A kezdeményezést és a Hivatal határozatát az Önkormányzat a díjmegállapítás előtt 5 nappal köteles honlapján közzétenni. A csatlakozási díj fizetési feltételeit az Önkormányzat Közgyűlése rendeletben határozza meg.

5.2. Átláthatóság, költségkalkuláció

A távhőszolgáltató együttműködik a fogyasztóvédelmi hatósággal és a felhasználói érdekképviseletekkel, biztosítja díjainak átláthatóságát és ellenőrizhetőségét.

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

5.3. A távhőszolgáltatásra vonatkozó árképzési elvek

5.3.1. Általánosan alkalmazott árképzési elvek

Költségfedezeti elv

A távhőszolgáltatási díjak által elérhető bevételnek fedezetet kell biztosítani a távhőtermelés és szolgáltatás költségeire és ráfordításaira, valamint a működéshez, az eszközrendszer műszaki szinten tartásához szükséges nyereségre, tekintettel az érvényes szabályozók szerinti elvonásokra és támogatásokra is. Az árak (díjak) megállapításánál figyelembe kell venni a folyamatos és biztonságos szolgáltatáshoz szükséges tartalékkapacitások költségeit, valamint a hőtermelő létesítmény bezárásával, elbontásával kapcsolatos környezetvédelmi kötelezettségek teljesítésének indokolt költségeit is.

Költségminimalizálás elve

Az áraknak ösztönöznie kell a biztonságos és legkisebb költségű távhőtermelésre és szolgáltatásra, a kapacitások hatékony igénybevételeire.

A díjrendszer segítse elő és tegye lehetővé a biztonságos hőenergia ellátást, a költségek és ráfordítások hatékony igénybevételeit, a rendelkezésre álló erőforrások takarékos felhasználását.

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

5.3.2. A hatósági ármegállapítás körébe nem tartozó távhőszolgáltatás díjaira vonatkozó árképzési elvek

A távhőszolgáltatási díjak rendszere együttesen egymást kiegészítve biztosítják a távhőtermelés és szolgáltatás finanszírozását. A hatósági ármegállapítás körébe nem tartozó

hődíj, alapdíj és gőz hőhordozó esetén alkalmazott csapadékvíz díj képzésénél az alábbiakban felsorolt költségeket kell figyelembe venni:

Hődíj

- a) a távhőszolgáltató által a távhő előállításához felhasznált tüzelőanyag (földgáz, fűtőolaj) beszerzési ára; valamint a hozzá kapcsolódó adók és egyéb díjak;
- b) a távhőszolgáltató által vásárolt hő hődíja;
- c) a primer hálózati hőveszteség;
- d) az üzemeltetés és fenntartás során felhasznált víz hőtartalmának ellenértéke

A gőzfelhasználók hődíjánál, ha a mérés helye a távhőtermelő létesítményben van, a c) pont nem vehető figyelembe.

Alapdíj

- a) a távhőszolgáltató saját hőtermelő létesítményének tüzelőanyag nélküli üzemeltetési és fenntartási költségei;
- b) a távhőszolgáltató primer távhővezetékeinek és tartozékainak üzemeltetési és fenntartási költségei;
- c) a távhőszolgáltató tulajdonában levő hőközpontok üzemeltetési és fenntartási költségei;
- d) a távhőszolgáltató szekunder távhővezetékeinek és tartozékainak üzemeltetési és fenntartási költségei;
- e) a távhőszolgáltató tulajdonában levő hőmennyiségmérők üzemeltetési, fenntartási költségei;
- f) a távhőellátást közvetetten szolgáló üzemi és egyéb épületek, gépek, berendezések, felszerelések fenntartási költségei, ráfordításai, illetve a távhőszolgáltató szervezetének működési költségei;
- g) a távhőszolgáltató által vásárolt hő teljesítménydíja, szolgáltatási különdíja;
- h) a használati melegvíz készítéshez felhasznált ivóvíz vízdíjának alapdíja;

Kizárólag adott felhasználói kör viszonylatában felmerült költségeket az érintett felhasználói kör alapdíjának számításánál kell figyelembe venni.

Az alapdíj éves díj, mely a távhőszolgáltató hődíj nélküli költségeit, indokolt ráfordításait és a működéséhez, fejlesztésekhez szükséges nyereséget fedezi.

Csapadékvíz díj

A gőzfelhasználók által vissza nem adott csapadékvíz miatt szükséges lágyvíz költségei (víz-, csatorna- és vízterhelési díj, lágyítás költségei).

5.4. A távhőszolgáltatás díjtételrendszere

5.4.1. Távhőszolgáltatási díjak

A hatósági ármegállapítás körébe tartozó díjak esetében a hatósági ár szerkezetének és az áralkalmazás feltételeinek meghatározása az ármegállapító hatóság jogköre. Jelenleg a távhőszolgáltatás díja kéttarifás, mely alapdíjból és hődíjból áll.

5.4.1.1. Alapdíj:

Az alapidj éves díj, mértékegysége Ft/MW/év vagy Ft/légm³/év.

A távhőszolgáltatási számlákon egységárként a Ft/MW/hó és a Ft/légm³/hó mértékegység – amely az éves alapidj 1/12-ed része - szerepel.

5.4.1.2. Hődíj:

A díjfizetés alapja a mért hőmennyiség (GJ), illetve használati melegvíz szolgáltatás esetén a mért vagy a vonatkozó önkormányzati rendelet szerint meghatározott vízmennyiség (m³), mértékegysége: Ft/GJ, illetve Ft/m³.

5.4.1.3. Távhőszolgáltatással kapcsolatos egyéb díjak:

Csapadékvíz díj:

A díjfizetés alapja a gőzfelhasználók által vissza nem adott csapadékvíz mennyisége, mértékegysége: Ft/m³.

Vízdíj:

Azon hőközpontokból ellátott épületeknél, ahol a használati melegvíz készítéséhez felhasznált hálózati ivóvíz vízdíját a távhőszolgáltató fizeti, a távhőszolgáltató a vízdíjat a melegvíz hődjától elkülönítetten, a mindenkor érvényes vízdíjakkal továbbszámlázza. (A használati melegvíz csatorna- és vízterhelési díját a helyi víziközmű-szolgáltató számlázza a felhasználók, díjfizetők felé.)

Csatlakozási díj:

Új, vagy növekvő távhő igénytel jelentkező felhasználási hely tulajdonosa által fizetett, a Győr Megyei Jogú Város Önkormányzata Közgyűlésének rendeletében meghatározott, a távhőrendszerre való rácsatlakozás lehetőségét biztosító díj (mértékegysége: Ft/W).

5.4.2. Pótdíjak

A felhasználó vagy a díjfizető a Győr Megyei Jogú Város Önkormányzata Közgyűlésének rendeletében meghatározott mértékű pótdíjat köteles fizetni, ha:

- a lekötött hőtjeljesítmény alapján alapidíjat fizető felhasználó a szerződésben lekötött hőtjeljesítményt folyamatosan 30 percnél hosszabb időtartamon keresztül túllépi,
- a gőzfelhasználó kevesebb csapadékvizet ad vissza, mint amennyit a szerződésben vállalt,
- a felhasználó a tulajdonában levő hőközpontból, hőfogadóból a keringtetett forróvizet vagy meleg vizet nem a szerződésben meghatározott mennyiségben adja vissza,
- a távhőszolgáltató a felhasználónál, díjfizetőnél elhelyezett elszámolási és költségmegosztó mérők ellenőrzése során - amennyiben a mérőeszköz olyan helyiségben van elhelyezve, amelybe a felhasználó, díjfizető állandó bejutása biztosított - a távhőszolgáltató vagy a mérésügyi hatóság által elhelyezett záróelemet (ólomzár, műanyag záró elemet) sérülten találja, vagy egyéb szabálytalan vételezést észlel,
- a felhasználó a távhőszolgáltató tudta nélkül, illegálisan veszi igénybe a szolgáltatást,
- a felhasználó, díjfizető a korlátozási rendelkezésnek nem tesz eleget.

5.4.3. Díjkezdvezmény, díjvisszatérítés

Amennyiben a távhőszolgáltató tulajdonában levő hőközpontból ellátott épületnek, épületrészeknek több tulajdonosa van, és a távhő díjak kiegyenlítése a tulajdonosok egymással történő megállapodása szerint együttesen történik, a távhőszolgáltató az alaplíjra vonatkozóan 5 % díjkezdvezményt adhat.

Ha a távhőszolgáltató a szolgáltatást folyamatosan 3 napot meghaladóan neki felróható okból szünetelteti – kivéve a Tsz. 40. §-ban foglaltakat – az alaplíj szüneteltetés időtartamával arányos részének kétszeresét fizeti vissza.

Egyedi melegvíz-mérővel nem rendelkező felhasználó, díjfizető esetén, ha a melegvíz szolgáltatás szüneteltetése folyamatosan az 1 napot meghaladja, a távhőszolgáltató a havi melegvíz-fogyasztás szüneteltetéssel arányos hődíját, valamint vízdíját visszatéríti.

5.5. Díjalkalmazás, díjváltoztatás

A hatósági ármegállapítás körébe tartozó díjak esetében a díjváltoztatás az ármegállapító hatóság jogköre. A távhőszolgáltató a díjváltozásról az érintett felhasználókat, díjfizetőket tájékoztatja.

A távhőszolgáltató a nem lakossági távhőszolgáltatás – kivéve külön kezelt intézménynek nyújtott távhőszolgáltatás – díjait jelen üzletszabályzat 5.3. pontjában leírt árképzési elveknek megfelelően állapítja meg. A hatósági ármegállapítás körén kívüli díjak változásakor a távhőszolgáltató az egyedi közszolgáltatási szerződésben rögzített feltételek szerint jár el.

6. A szolgáltatott távhő ellenértékének elszámolása

6.1. Mérés

6.1.1. Hőmennyiségmérés

6.1.1.1. Mérési helyek

Forróvíz hőhordozó

- A távhőszolgáltató a szolgáltatott távhő mennyiségét a felhasználói hőközpontban, vagy a szolgáltatói hőközpontban és a hőfogadó állomáson méri és számolja el.
- Ha a szolgáltatói hőközpontban több fűtési hőcserélő blokk van, akkor a fűtési célú hőenergia további mérésére van lehetőség a fűtési hőcserélő blokkon, primer oldalon.
- A hőfogadó állomáson elhelyezett hőmennyiségmérő a szolgáltatói hőközpontban lévő hőmennyiségmérő költségmegosztója. A szolgáltatott távhő elszámolásának alapja a szolgáltatói hőközpontban hitelesen mért hőmennyiség.
- Épületrészenkénti hőmennyiségmérésre –távhőszolgáltatóval történt egyeztetést követően- akkor van lehetőség, ha a felhasználók a távhő mennyiségének hiteles mérésére alkalmas mérőeszköz felszerelését, valamint a felhasználói berendezés ehhez szükséges átalakítását a saját költségükön, az épület valamennyi épületrészeiben megvalósítják, és a hiteles mérés feltételeit folyamatosan biztosítják. Az épületrészenként felszerelt hőmennyiségmérők a hőközponti vagy hőfogadói mérő költségmegosztó mérői. A szolgáltatott távhő

elszámolásának alapja – eltérő megállapodás hiányában – a hőközpontban mért hőmennyiség.

Gőz hőhordozó

A távhőszolgáltató a szolgáltatott távhő mennyiségét a távhőtermelő létesítményben megmért gőzmennyiség és hőtartalma szorzatának, valamint a visszaadott, és a távhőtermelő létesítményben megmért csapadékvíz-mennyiség és hőtartalma szorzatának különbségéből állapítja meg.

6.1.1.2. Egyéb feltételek

A felhasználó, illetve a távhőszolgáltató köteles biztosítani a hőmennyiségmérők leolvasását, ellenőrzését. Elszámolási mérő csak a mérési feladat elvégzésére alkalmas és hiteles mérő lehet.

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

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

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

A hőközpontokba, illetve hőfogadó állomásokra beépített új hőmennyiségmérő csak a távhőszolgáltató tulajdona lehet.

6.1.2. Használati melegvíz mérése

6.1.2.1. Mérési helyek

- A lakóépületet is ellátó hőközpont esetén a felhasználói közösség által felhasznált összes használati melegvíz mennyiségének a mérése a hőközpontba beépített, a helyi víziközmű-szolgáltató tulajdonában levő főmérővel történik.
- A melegvíz egyedi mérésére a távhőszolgáltatóval egyeztetett módon
 - o az épületek hőfogadóiban vagy
 - o épületrészenként van lehetőség.

6.1.2.2. Egyéb feltételek

A melegvíz egyedi mérésének megvalósítása nem tartozik a távhőszolgáltató kötelezettségei közé. Az egyedi melegvíz-mérő(k) a felhasználó vagy a díjfizető tulajdona(i). A melegvíz-mérő beépítéséről a távhőszolgáltató ügyfélszolgálati irodáját kell tájékoztatni, akik intézkednek a mérő plombálásáról és nyilvántartásba vételéről. Ők adnak tájékoztatást a mérőbeépítés műszaki feltételeiről is.

Az egyedi melegvíz-mérő(k) leolvasását a távhőszolgáltató hat hónaponként végzi. A leolvasás időpontjáról a díjfizetőt előre értesíti.

A díjfizető köteles biztosítani az egyedi melegvíz-mérő(k) leolvasását, ellenőrzését.

Elszámolási melegvíz-mérő csak a mérési feladat elvégzésére alkalmas és hiteles mérő lehet. Az egyedi melegvíz-mérők meghibásodása esetén, annak megjavíttatása, a mérők vonatkozó előírások szerinti időszakos, illetve rendkívüli hitelesíttetése a melegvíz-mérő tulajdonosának a feladata. A javítás, illetve a hitelesítés időtartama a 30 napot nem haladhatja meg. Szükség esetén a melegvíz-mérő tulajdonosa cseremérőről köteles gondoskodni.

Amennyiben

- az időszakos hitelesíttetést a felhasználó, díjfizető elmulasztotta, vagy
- a méretlen időszak a 30 napot meghaladja, akkor a 30. nap után

a hiteles mérési feltételek helyreállításáig a felhasználót vagy a díjfizetőt melegvíz-mérővel nem rendelkező felhasználónak vagy díjfizetőnek kell tekinteni.

A melegvíz-mérő javíttatásáról, cseréjéről, hitelesíttetéséről a felhasználó, díjfizető a távhőszolgáltatót tájékoztatni köteles annak érdekében, hogy az elszámolás zavarmentes legyen. A hőszolgáltatói záróelemet (műanyag záróelem, ólomzár) csak a távhőszolgáltató vagy az általa megbízott külső vállalkozó távolíthatja el. A leszerelt, illetve beépített melegvíz-mérő adatait az erre a célra rendszeresített formanyomtatványon rögzíteni kell, amelyet a felhasználó vagy a díjfizető és a távhőszolgáltató képviselőjének aláírással kell ellátni.

A felhasználó, díjfizető, illetve a távhőszolgáltató jogosult a melegvíz-mérő(k) rendkívüli hitelesítését kezdeményezni. Amennyiben a mérő a mérésügyi hatóság jegyzőkönyve szerint nem biztosította az előírt pontosságot, úgy

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

6.1.3.A felhasználás megállapítása méretlen időszakban

6.1.3.1. Hőmennyiségmérés esetén

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

6.1.3.2. Használati melegvíz mérése esetén

Méretlen időszak a melegvíz-mérő meghibásodása, továbbá a hitelesítés miatt fordulhat elő. Ezen időtartam alatt a szolgáltatott, illetve vételezett melegvíz mennyiségét az előző elszámolási időszak átlagfelhasználását alapul véve kell időarányosan meghatározni.

6.1.4.A felhasználás megállapítása a leolvasás meghiúsulása esetén

6.1.4.1. Hőmennyiségmérés esetén

A hőmennyiségmérő leolvasásának meghiúsulása esetén az előző év hasonló időszakának

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

6.1.4.2. Használati melegvíz mérése esetén

A melegvíz-mérő leolvasásának meghiúsulása esetén továbbra is az előző mért elszámolási időszak átlagfogyasztása kerül számlázásra. Amennyiben a következő elszámolási időszak végén sem sikerül a melegvíz-mérőt leolvasni, úgy a felhasználó/díjfizető levélbeni felszólítást kap a melegvíz-mérő leolvashatóságának biztosítására.

Ha a felszólító levélben közölt időpontig a mérőt a távhőszolgáltató nem tudja leolvasni, úgy a felhasználót/díjfizetőt a következő hónaptól mérővel nem rendelkező felhasználónak/díjfizetőnek kell átsorolni, addig pedig a részfizetesként kiszámlázott melegvíz-mennyiséget kell a tényleges felhasználásnak tekinteni. Amennyiben az átsorolt felhasználó/díjfizető újból egyedi melegvíz-mérő alapján kíván elszámolni, úgy ugyanazt az eljárást kell lefolytatni, mint az első alkalommal mérőt beépítő felhasználóknál/díjfizetőknél.

6.2. A szolgáltatott távhő díjának elszámolása

6.2.1. Felhasználói hőközpont esetén

6.2.1.1. Felhasználói hőközpont a felhasználó tulajdonában

Forróvíz hőhordozó

- A felhasználó tulajdonában levő hőközpont esetén a felhasználó a közszolgáltatási szerződésben lekötött hűteljesítmény alapján számított alapidíj 1/12-ed részét a tárgyhóban, míg a hőközpontban megmért hőmennyiségnek megfelelő hődíjat a tárgyhót követő hónapban fizeti meg.

Gőz hőhordozó

- A felhasználó az egyedi közszolgáltatási szerződésben lekötött hűteljesítmény alapján számított alapidíj 1/12-ed részét tárgyhóban, míg a 6.1.1.1. pont szerint meghatározott hőmennyiségnek megfelelő hődíjat, valamint a vissza nem adott csapadékvíz utáni csapadékvízdíjat a tárgyhót követő hónapban fizeti meg.

6.2.1.2. Felhasználói hőközpont a távhőszolgáltató tulajdonában

A távhőszolgáltató tulajdonában levő felhasználói hőközpont esetén a felhasználó közszolgáltatási szerződésben rögzített fűtött légtérfogat alapján számított alapidíj 1/12-ed részét a tárgyhóban, míg a hőközpontban megmért hőmennyiségnek megfelelő hődíjat – egyéb megállapodás hiányában – a tárgyhót követő hónapban fizeti meg.

Amennyiben a felhasználói hőközpontról ellátott épületnek, épületrészeknek több tulajdonosa van, a távhődíjak kiegyenlítése a tulajdonosok egymással történő megállapodása szerint együttesen vagy külön-külön épületrészenként is történhet. Külön történő díjfizetés esetén a díj épületrészenkénti (pl. lakásonkénti) megosztása és a díjfizetők részére történő számlázása – a tulajdonosok által meghatározott arányok, valamint az üzletszabályzat rendelkezései szerint – a távhőszolgáltató feladata. A távhődíjak épületrészenkénti

megosztásának és kiegyenlítésének módját az érdekeltek (díjfizetők, távhőszolgáltató) megállapodása rögzíti.

Épületrészenként külön történő díjfizetés esetén a fűtési szolgáltatásra vonatkozó fizetési és felosztási lehetőségek a 6.2.2.1., a melegvízre vonatkozóak a 6.2.2.2. pontban szerepelnek.

Az érdekeltek megállapodásának hiányában a díjfizetők közötti felosztásra a vonatkozó önkormányzati rendelet előírásait kell alkalmazni.

6.2.2.Szolgáltatói hőközpont esetén

6.2.2.1. Fűtési szolgáltatás

Szolgáltatói hőközpont esetén a felhasználó a közszolgáltatási szerződésben rögzített fűtött légtérfogat alapján számított alapdíj 1/12-ed részét a tárgyhóban, míg a hőközpontban, valamint a hőfogadóban megmért hőmennyiségek alapján – a vonatkozó önkormányzati rendelet szerint meghatározott – fűtési hőfelhasználás utáni fűtési hődíjat – egyéb megállapodás hiányában – a tárgyhot követő hónapban fizeti meg.

A hőközponttól ellátott felhasználói közösség fűtési célú hőfelhasználása

- a csak fűtési hőigényeket kielégítő hőközpont esetén a hőközponti főmérő által megmért hőmennyiség,
- a használati melegvizet is előállító hőközpont esetén a hőközponti főmérő által megmért hőmennyiség, valamint a hőközponti fővízmérő által megmért vízmennyiség és a melegvíz-készítés rendszerre jellemző, a vonatkozó önkormányzati rendeletben meghatározott átlagos fajlagos hőfelhasználása szorzatának a különbsége.

A hőfogadó állomáson elhelyezett hőmennyiségmérő a szolgáltatói hőközpontban lévő mérő költségmegosztó mérője. A szolgáltatott távhő elszámolásának alapja a szolgáltatói hőközpontban hitelesen mért hőmennyiség.

Ha a hőközponttól (fűtési hőcserélő blokkról) ellátott valamennyi hőfogadóba költségmegosztó mérő kerül beépítésre, akkor a hőközponti főmérő (fűtési hőcserélő blokkon lévő mérő) és a hőfogadói költségmegosztó mérők által mért értékek összegének különbségét fogyasztás arányosan kell az elszámolásnál figyelembe venni.

Amennyiben a hőfogadóról ellátott épületnek, épületrészeknek több tulajdonosa van, a távhődíjak kiegyenlítése a tulajdonosok egymással történő megállapodása szerint együttesen vagy külön-külön épületrészenként is történhet. Külön történő díjfizetés esetén a díj épületrészenkénti (pl. lakásonkénti) megosztása és a díjfizetők részére történő számlázása – a tulajdonosok által a vonatkozó jogszabályok figyelembe vételével meghatározott arányok, valamint az üzletszabályzat rendelkezései szerint – a távhőszolgáltató feladata. A távhődíjak épületrészenkénti megosztásának és kiegyenlítésének módját az érdekeltek (díjfizetők, távhőszolgáltató) megállapodása rögzíti.

Épületrészenkénti díjfizetés esetén:

a) Fűtési alapdíj megfizetése a tárgyhóban, 12 havi egyenlő részletben történik és a díjfizetők közötti felosztás történhet:

- az épületrész fűtött légtérfogata, vagy
- bármilyen más, a tulajdonosok megállapodásában rögzített arányban.

b) Fűtési hődíj:

b1) Havi elszámolás, fizetés a tárgyhót követő hónapban.

A felhasználó tényleges havi fűtési hőfelhasználásának díjfizetők közötti felosztása történhet:

- az épületrész fűtött légtérfogata, vagy
- bármilyen más a tulajdonosok megállapodásában rögzített arányban

b2) Radiátorokra felszerelt költségmegosztók vagy költségmegosztó funkciót ellátó fűtési hőfogyasztás-mérő szerinti felosztás

Részfizetés a felhasználó tényleges tárgyhavi fűtési hőfelhasználása alapján a tárgyhót követő hónapban, és évi egyszeri elszámolás a fűtési idényt követően.

A felhasználó tényleges tárgyhavi fűtési hőfelhasználásának díjfizetők közötti felosztása történhet:

- az épületrész fűtött légtérfogata,
- az előző fűtési idény ténylegesen elszámolt fűtési hőfelhasználásának arányában,
- bármilyen más, a tulajdonosok megállapodásában rögzített arányban.

Az elszámolás a fűtési időszak tényleges hőfelhasználása alapján történik úgy, hogy a felhasználó tényleges havi fűtési hőfelhasználásának díjfizetők közötti felosztását a távhőszolgáltató a felhasználó képviselője által megadott, a költségmegosztók kiértékelését figyelembevevő adatok alapján végzi el. A távhőszolgáltató a tényleges és a részfizetésként megfizetett fűtési hődíj különbözetével a díjfizetők felé elszámol (a különbözetet visszafizeti vagy beszedi).

Az érdekeltek megállapodásának hiányában a díjfizetők közötti felosztásra a vonatkozó önkormányzati rendelet előírásait kell alkalmazni.

6.2.2.2. Használati melegvíz szolgáltatás

Szolgáltatói hőközpont esetén a felhasználó/díjfizető a melegvíz-alapdíj 1/12-ed részét a tárgyhóban fizeti meg. A fűtési és használati melegvíz szolgáltatás igénybevétele esetén a fűtési és melegvíz alapdíj együttesen kerül kiszámlázásra. A használati melegvíz készítésére fordított hőmennyiség hődíját, (továbbiakban melegvíz hődíj), valamint a melegvíz készítéshez felhasznált ivóvíz vízdíját a felhasználó/díjfizető az alábbiak szerint fizeti meg:

a) Ha a felhasználó/díjfizető egyedi melegvízmérővel rendelkezik, akkor a melegvízfogyasztás elszámolása a mért mennyiség (m³) alapján hat hónaponként történik, az elszámolás utolsó hónapját követő második hónapban. Két elszámolás között a felhasználó/díjfizető havonként az előző, már elszámolt időszakok átlagfogyasztása alapján részfizetést teljesít.

Új mért felhasználó/díjfizető esetén a részfizetés alapján a „Melegvízmérő adatlap” helyszínen történő kitöltésekor állapodik meg a felhasználó/díjfizető és a távhőszolgáltató. (Ez 1 m³/fő/hó melegvíz mennyiségnél kevesebb nem lehet.) Az elszámolási időszakban részfizetésként megfizetett és a mért fogyasztás szerinti tényleges melegvíz hődíj, valamint vízdíj különbözetét a távhőszolgáltató az elszámolási időszakot követő második hónap számláiban jóváírja, vagy pótterhelésként kiszámlázza.

Amennyiben a felhasználó/díjfizető két elszámolás közötti fogyasztása 0 m³, a távhőszolgáltató új részfizetésként 1 m³/hó vízmennyiséget számláz.

b) Ha a felhasználó/díjfizető egyedi melegvíz-mérővel nem rendelkezik, akkor a havi használati melegvíz fogyasztása a vonatkozó önkormányzati rendelet előírása szerint kerül meghatározásra.

A használati melegvíz csatorna- és vízterhelési díját a helyi víziközmű-szolgáltató

számlázza a felhasználók/díjfizetők felé.

6.3. Számlázás

6.3.1.A számlázás általános rendje

A lakossági és a nem lakossági felhasználóknak/díjfizetőknek a távhőszolgáltató a folyamatos szolgáltatás jellegéből következően havi rendszerességgel bocsát ki számlát.

Lakossági célú távhőszolgáltatási díj alkalmazandó a távhővel ellátott lakóépületben, a vegyes célra használt épületben lévő lakásra, valamint e lakásokhoz funkcionálisan kapcsolódó épületrészekre, különösen a közös helyiségre, garázsra.

Nem lakossági (egyéb) célú távhőszolgáltatási díj alkalmazandó az előző bekezdésben nem említett távhővel ellátott épületre, épületrészre, kivéve a külön kezelt intézmény által használt épületet, épületrészt.

Külön kezelt intézmény célú távhőszolgáltatási díj alkalmazandó a külön kezelt intézmény által használt távhővel ellátott épületre és épületrészre.

A mért használati melegvíz szolgáltatást igénybevevő lakossági és nem lakossági díjfizetők/felhasználók a hat havi melegvíz elszámolási ciklusnak megfelelően évente kétszer az adott havi részszámlával együtt az elszámoló számlát is kézhez kapják.

A költségosztóval felszerelt épületekben lévő lakossági és nem lakossági díjfizetők részére a távhőszolgáltató a felhasználóval kötött fizetési megállapodás értelmében évente egyszer, a felhasználó adott hónap 15. napjáig beérkezett adatszolgáltatását követő havi számlával egy időben elszámoló számlát készít a fűtési idényben részfizetésként kiszámlázott és a ténylegesen felhasznált fűtési hőmennyiség különbözetéről.

A távhőszolgáltató a lakossági számlákat magyar nyelven, valamint az egységes közszolgáltatói számlaképről szóló 2013. évi CLXXXVIII. tv. 10/A. §-a alapján a felhasználó, díjfizető kérésére akadálymentes formában készíti el.

A távhőszolgáltató a lakossági felhasználónak/díjfizetőnek az egységes közszolgáltatói számlaképről szóló 2013. évi CLXXXVIII. tv. 5., 6., 7. és 8. számú mellékletében elrendelt, alakú és tartalmú számlát bocsát ki az igénybevett

- csak fűtési szolgáltatás;
- csak melegvíz-szolgáltatás;
- fűtés és melegvíz-szolgáltatás

alapján. _A mintaszámlákat az Üzletszabályzat 2.1. számú melléklete tartalmazza.

A nem lakossági felhasználóknak/díjfizetőknek az Üzletszabályzat 2.2 számú melléklete szerinti formátumú számlát bocsát ki a távhőszolgáltató az igénybevett

- csak fűtési szolgáltatás;
- csak melegvíz-szolgáltatás;
- fűtés és melegvíz-szolgáltatás

alapján.

A távhőszolgáltató a számlákat a felhasználó, díjfizető által bejelentett levelezési címre kézbesíti, - amely eltérhet a felhasználási, díjfizetési hely címétől - a Tszt. előírása alapján.

6.3.2. Adatmódosítás

A felhasználó személyében bekövetkezett változást a régi és az új felhasználó írásban köteles a távhőszolgáltatónak a változás bekövetkeztét követő 15 napon belül bejelenteni.

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

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

A díjfizető személyében bekövetkezett változást a régi és az új díjfizető - a felhasználó képviselőjének egyidejű értesítése mellett – írásban köteles a díjfizető személyében bekövetkezett változástól számított 15 napon belül - a távhőszolgáltatónak, a távhőszolgáltató által rendszeresített módon és formában - bejelenteni. Ekkor a távhőszolgáltató a tényleges díjfizető változás napjának megfelelően szerepelteti a változást a nyilvántartásaiban. Amennyiben a változás bejelentés ideje a tényleges díjfizető változás idejét 15 nappal meghaladja, akkor a távhőszolgáltató a bejelentés napját tekinti a díjfizető változás napjának, és ezzel a nappal szerepelteti a változást nyilvántartásaiban és ettől a naptól számol el a szolgáltatásokkal a régi és az új díjfizetővel.

Amennyiben csak az egyik (vagy a régi, vagy az új) díjfizető jelenti be a díjfizető személyében bekövetkezett változást, akkor a változás tényét hitelt érdemlő módon (adás-vételi szerződés, három hónapnál nem régebbi tulajdoni lap, önkormányzati tulajdonú lakás és nem lakás esetén bérleti szerződés, csereszerződés) kell bizonyítani. Az egyedi melegvíz-mérővel rendelkezők esetében az elszámoláshoz a régi és az új díjfizető által elismert melegvíz mérési adatnak is rendelkezésre kell állni.

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

- a díjfizetésre kötött megállapodás az új díjfizetőre is vonatkozik, mindaddig, amíg az épületrészek tulajdonosai új megállapodást nem kötnek,
- a díjak megosztását az alapidő, fűtési időnyben a fűtési hődíj, valamint az egyedi melegvíz-mérővel nem rendelkező díjfizetők használati melegvíz hődíja és vízdíja vonatkozásában is napra arányosítva a távhőszolgáltató elvégzi, míg az egyedi melegvíz-mérővel rendelkezők esetében melegvíz hődíját és a vízdíját a régi és az új díjfizető által is elismert mérési adat alapján, az elszámolási időszakon belül a távhőszolgáltató megosztja.
- Az épületrészekre felosztott számla további bontása még akkor sem történhet meg, ha annak több tulajdonosa van. Ilyenkor a díjfizető a tulajdonostársak megegyezése alapján megjelölt tulajdonos, megegyezés hiányában pedig a tulajdoni lapon első helyen feltüntetett tulajdonos.

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

Az épület, építmény, épületrész tulajdonosa és a bérlő vagy a használó együttes kérelmére a távhőszolgáltató – az általa rendszeresített módon és formában – a távhőszolgáltatási díjat közvetlenül a bérlő vagy a használó részére számlázza. A távhőszolgáltatási díj a bérlő vagy a használó által történő megfizetéséért – a hitelszerződésből eredő kötelezettségeiknek eleget tenni nem tudó természetes személyek lakhatásának biztosításáról szóló törvény alapján az állam vagy a települési önkormányzat tulajdonában lévő lakóingatlanok kivételével - a tulajdonos egyszerű (sortartó) kezesként felel.

A felhasználói és díjfizetői változások bejelentése alapvetően az Ügyfélszolgálati irodákban történik, a távhőszolgáltató által rendszeresített nyomtatványok kitöltésével és azok távhőszolgáltatói átvételével. Amennyiben az ügyfelek a változás bejelentését írásban, - postai vagy elektronikus úton - teszik meg, a távhőszolgáltató által rendszeresített kitöltött adatlap útján, a bejelentés a szabályszerűen kitöltött adatlap beérkezésének napjával, illetve a tényleges változás megtörténtétől számított 15 napon belüli megérkezés esetén a tényleges változás napjával kerül a nyilvántartásokba.

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

A távhőszolgáltató hibájából elmaradt változás-átvezetés esetén a számlát – legkésőbb a tárgyhót követő számlázásig – helyesbíteni kell, új fizetési határidő megállapításával.

6.4. A távhőszolgáltatási díjak megfizetése

6.4.1.A díjak kiegyenlítése

A távhőszolgáltató köteles a számla felhasználó/díjfizető részére történő eljuttatásáról oly módon gondoskodni, hogy a számla kiegyenlítésére a felhasználónak/díjfizetőnek a kézhezvételtől számítva legalább a Tszt. által meghatározott idő rendelkezésre álljon.

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

- lakossági folyószámláról Csoportos Fizetések Rendszerében (CSFR);
- készpénz-átutalási megbízás (csekk);
- bankszámlával rendelkezők:
 - o átutalás,
 - o beszedési megbízás (inkasszó).

A fizetés módjában bekövetkező változások a bejelentést követő hónap első napjától kerülnek a számlákon átvezetésre. CSFR-ben a hitelintézet teszi meg a változás bejelentést.

A választott fizetési módtól függetlenül a számla ellenértéke a távhőszolgáltató Ügyfélszolgálati irodáin is befizethető.

6.4.2.Késedelmi kamat

A számla fizetési határidőn túli kiegyenlítése esetén a távhőszolgáltató jogosult a közszolgáltatási szerződés szerint késedelmi kamat felszámítására. Ennek hiányában a Polgári Törvénykönyv (Ptk.) rendelkezései az irányadók.

6.4.3. Hátralékok nyilvántartása, kezelése

A távhőszolgáltató minden felhasználó, díjfizető esetében egyedi folyószámlát vezet. A folyószámla tartalmazza a kibocsátott számlák összegét és a pénzforgalmi mozgásokat.

Amennyiben a felhasználót, díjfizetőt díjvisszatérítés illeti meg, a távhőszolgáltató köteles a díjvisszafizetés esedékességekor a felhasználó, díjfizető folyószámláját felülvizsgálni és a díjvisszafizetést a hátralékba beszámítani.

A távhőszolgáltató köteles körültekintő módon a különböző díjfizetői csoportok körülményeit figyelembe véve, differenciált díjbeszedési eljárást alkalmazni.

A követelések kezeléséhez, behajtásához a távhőszolgáltató jogosult külső követeléskezelő cég igénybevételére.

7. Ügyfél- és vevőszolgálati tevékenység

7.1. Ügyfélszolgálati tevékenység

A távhőszolgáltató a felhasználók, díjfizetők megfelelő tájékoztatása érdekében, valamint a szolgáltatással kapcsolatos igények fogadására, kielégítésére, a panaszok, észrevételek intézésére, a szolgáltatás ellenértékének beszedésére ügyfélszolgálati irodákat működtet.

7.1.1. Feladatok általánosságban

Az ügyfélszolgálat feladata a távhőszolgáltató teljes körű tevékenységéhez kapcsolódó tájékoztatás, bejelentés- illetve reklamáció fogadás és továbbítás.

7.1.2. Ügyfélszolgálatok működési rendje

A telefonközpont és az irodák elérhetőségei, nyitva tartásai:

Telefonközpont	Személyes ügyfélszolgálati irodák		Telefonos ügyfélszolgálat
	Győr, Orgona u. 10.	Győr, Jókai u. 7-9.	Győr, Orgona u. 10.
H-Cs: 6 ⁵⁰ -15 ⁴⁰ P: 6 ⁵⁰ -12 ⁵⁰	H-Sze: 8-16 ⁰⁰ Cs: 8-17 ⁰⁰ P: 8-14 ⁰⁰	H-Sze, : 8-16 ⁰⁰ Cs: 7-19 ⁰⁰ P: 8-14 ⁰⁰	H-P: 7-16 ⁰⁰
T: 96/505-000			T: 96/505-050

Az Orgona és Jókai utcai ügyfélszolgálatokon pénztár üzemel, ezek az irodánál fél órával korábban zárnak.

A központi szám folyamatosan elérhető, a táblázatban feltüntetettől eltérő időben a portaszolgálat kezeli a bejövő hívásokat.

A felhasználóknak, díjfizetőknek fentiekben túlmenően lehetősége van a következő telefonszámon 0-24 órában, a szolgáltatással kapcsolatosan hibabejelentést tenni: 96/505-055.

A távhőszolgáltató honlapján a fogyasztóvédelemről szóló törvény rendelkezéseinek megfelelően – elérési út: <http://gyorszol.hu/index.asp?x=95&t=t> – az ügyfelek részére biztosított az ügyintézés időpontjának előzetes, elektronikus lefoglalása. Az ügyfelek továbbá

személyes ügyintézésre időpontjukat a 7.1.2. pontban jelzett ügyfélszolgálati telefonszámon is lefoglalhatják.

7.1.3. Az ügyfélszolgálat feladatai

Az ügyfélszolgálat egyértelműen és közérthetően, magyar nyelven tájékoztatja a felhasználókat és a díjfizetőket a távhőszolgáltatás igénybevételének feltételeiről, változásairól, különös tekintettel a számlázás rendjére és a szolgáltatás minőségére. Az ügyfélszolgálat feladata különösen a felhasználók, díjfizetők személyes és telefonos bejelentéseinek fogadása, továbbítása az illetékes szervezeti egység felé.

A szolgáltatással kapcsolatos bármely változás (díjfizető-változás, adatmódosítás, stb.) rögzítése az arra rendszeresített formanyomtatványon történik. A rögzítés után minden esetben, a bejelentés egy aláírt példánya a bejelentést tevő felhasználó, díjfizető részére kerül átadásra, míg egy példány az illetékes szervezeti egység felé továbbítandó a változás átvezetése céljából.

Személyes megkeresés esetén az alábbi ügykörök tekintetében rendelkezik az ügyfélszolgálat eljárási jogosultsággal:

- Díjfizető-változás bejelentése

A díjfizető-változás bejelentésénél a távhőszolgáltató a 6.3.2 pontban leírtak szerint jár el. Abban az esetben, ha az ingatlan távhőszolgáltatónál vezetett folyószámláján a régi díjfizetőnek határidőn túli díjtartozása áll fenn, azt a bejelentéssel egy időben rendezni szükséges.

- Adatmódosítás

A felhasználó, díjfizető adataiban bekövetkezett változást (névváltozás, postázási cím módosítás) a felhasználó, díjfizető köteles a szolgáltatónak 8 napon belül írásban bejelenteni. Csoportos beszédési megbízást a díjfizető az általa igénybe vett hitelintézetnél kérhet, a díjfizetőhely-kódjának megjelölésével. Amennyiben a szolgáltatás ellenértékét csekken kívánja az díjfizető feladni, elegendő azt az ügyfélszolgálaton írásban kérni.

- Havi melegvíz-részfizetés módosításának bejelentése

A felhasználó, díjfizető minden elszámolási időszak során egyszer kérheti a melegvíz-részfizetés mennyiségének módosítását. Előbbi rendelkezés nem vonatkozik arra az esetre, ha a bejelentés után kibocsájtott, soron következő számlában melegvíz-elszámolás lesz.

- Melegvíz-mérővel kapcsolatos bejelentések

A felhasználó, díjfizető a melegvíz-mérővel kapcsolatos munkálatok elvégzése iránti igényét (mérőcsere, plombálás, stb.) szóban és írásban is előterjeszheti.

- Fogyasztói megrendelés fűtési hálózat üritésére

A felhasználó, díjfizető személyesen adhat le megrendelést radiátorcsere, fűtőttest le- és felszerelése iránti munkálatok elvégzéséhez szükséges fűtési hálózat üritésre.

- Részletfizetés vagy fizetési haladék iránti kérelem

A díjfizető személyesen nyújthat be kérelmet az ügyfélszolgálaton, hátraléka rendezése céljából részletfizetés vagy fizetési haladék engedélyezésére.

- Igazolás kiadása folyószámla egyenlegről, számlamagyarázat

A felhasználó, díjfizető kérésére az ügyfélszolgálat a díjfizető távhőszolgáltatási folyószámla-egyenlegről igazolás kiadására jogosult.

Telefonos megkeresés esetén az alábbi ügykörök tekintetében rendelkezik az ügyfélszolgálat eljárási jogosultsággal:

- Melegvíz-mérővel kapcsolatos bejelentések
- Számlamagyarázat
- Folyószámla egyeztetés
- Távhőszolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás kérése

Fentiekén túlmenően a távhőszolgáltatással kapcsolatos bejelentéseket írásban is megküldheti a felhasználó, díjfizető a távhőszolgáltatónak. Írásbeli megkeresés esetén a Győr-Szol Zrt. postacíme: 9024 Győr, Orgona u. 10., Pf.: 95., elektronikus elérhetősége: info@gyorszol.hu.

Kapcsolódó formanyomtatványok:

- Díjfizető változását bejelentő lap
- Melléklet a távhőszolgáltatás díjfizető változás bejelentő adatlaphoz
- Tájékoztató a díjfizető változás bejelentéséhez
- Havi melegvíz-részfizetés módosítása
- Bejelentő bankszámlaszám törléséről
- Fogyasztói megrendelés fűtési hálózat üritésére
- Igazolás a folyószámlák állapotáról
- Kérelem részletfizetés, vagy fizetési haladék engedélyezésére
- Meghatalmazás

Az alkalmazott nyomtatványok a távhőszolgáltató honlapjáról letölthetők.

7.2. Panaszügyek kezelése

A távhőszolgáltató a panaszok kezelésére panaszkezelési szabályzatot alkalmaz. A fogyasztóvédelemről szóló törvény előírásainak megfelelően a panaszkezelési szabályzat az ügyfelek részére elektronikusan a www.gyorszol.hu honlapon elérhető.

7.2.1. Fogalom meghatározás:

panasz: olyan kérelem, amely egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul, és elintézése nem tartozik más - így különösen bírósági, közigazgatási - eljárás hatálya alá. A panasz javaslatot is tartalmazhat.

nem minősül panasznak, ha az ügyfél a távhőszolgáltatótól általános tájékoztatást, véleményt vagy állásfoglalás illetve méltányossági intézkedés iránti igényt terjeszt elő.

a panasz vizsgálata a távhőszolgáltató részéről mellőzhető ha:

- ugyanazon panaszos által ismételten megtett és az a korábbival azonos tartalmú,
- azt azonosíthatatlan személy tette,
- azt a sérelmezett tevékenységről vagy mulasztásról való tudomásszerzéstől számított hat hónap után terjesztették elő,

A sérelmezett tevékenység vagy mulasztás bekövetkezésétől számított egy éven túl bejelentett panaszt érdemi vizsgálat nélkül el kell utasítani.

7.2.2. Panaszkezelés menete:

Panaszt a felhasználó, díjfizető szóban vagy írásban terjeszthet elő.

szóbeli panasz:

A felhasználó, díjfizető távhőszolgáltatással összefüggő panaszát szóban és telefonon is előterjesztheti. Személyesen, szóban a szolgáltató ügyfélszolgálati irodáin, telefonon, szóban a szolgáltató telefonos ügyfélszolgálatán a 7.1.2 pontban feltüntetett időpontokban.

A felhasználóknak, díjfizetőknek fentiekben túlmenően lehetősége van a következő telefonszámon 0-24 órában, a szolgáltatással kapcsolatosan hibabejelentést tenni: 96/505-055. Amennyiben a panaszbejelentés telefonon vagy szóban történik, arról az azt felvevő ügyintéző köteles feljegyzést készíteni, amelyet külön iktatószámon kell rögzíteni. A szóbeli panaszt a távhőszolgáltató haladéktalanul megvizsgálja és lehetőség szerint azonnal orvosolja. Amennyiben az azonnali intézkedés foganatosítása nem lehetséges úgy a távhőszolgáltató az írásbeli panaszra vonatkozó szabályok szerint köteles eljárni.

írásbeli panasz:

A felhasználó, díjfizető távhőszolgáltatással összefüggő panaszát írásban is előterjesztheti. Személyesen az Ügyfélszolgálati irodákban, postai úton a távhőszolgáltatónak címezve (9024 Győr, Orgona u. 10., Pf.: 95), illetve elektronikus levél formájában (info@gvorszol.hu), valamint az ügyfélszolgálati irodákban elhelyezett Vásárlók könyvébe történő bejegyzéssel. Az ügyfélszolgálat igény esetén tájékoztatást ad a panaszügyek intézésének további lehetőségeiről.

A távhőszolgáltató a beérkezett panaszt köteles haladéktalanul iktatni és kivizsgálni, továbbá arra írásban válaszolni. A távhőszolgáltató köteles a panaszokról külön iktatószámon, külön nyilvántartást vezetni és az arra megadott válaszokat elkülönítetten nyilvántartani.

A távhőszolgáltató a panaszra lehetőség szerint azonnal, de legkésőbb 15 napon belül írásban köteles válaszolni. A határidő a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/B. § (6) bekezdése alapján egy ízben 15 nappal meghosszabbítható, amennyiben a panasz érdemi elintézéshez helyszíni vizsgálat vagy valamely hatóság megkeresése szükséges. A határidő hosszabbítás tényéről a távhőszolgáltató, a határidő leteltét megelőzően köteles a panaszt tevőt írásban értesíteni.

Ha a távhőszolgáltató a panaszt elutasítja, azt köteles részletesen megindokolni. A távhőszolgáltató válaszában köteles tájékoztatást adni, hogy amennyiben felhasználó, díjfizető a válasszal nem ért egyet, jogorvoslatért mely szervekhez fordulhat. A tájékoztatásnak ki kell terjednie továbbá arra, hogy fogyasztói jogvita esetén a vállalkozás igénybe veszi-e a békéltető testületi eljárást.

A feladatkörrel rendelkező fogyasztóvédelmi szervek és felhasználói társadalmi érdekképviseletek elérhetősége:***Győr Megyei Jogú Város Jegyzője***

9021 Győr, Városház tér 1.

Telefonszám:96/500-133

E-mail: jegyzo@gyor-ph.hu

Győr-Moson-Sopron Megyei Kormányhivatal Műszaki, Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály

9022 Győr, Türr István u. 7.

Telefon: (96) 795-951, Fax: (96) 795-955

Postacím:9002 Győr, Pf.: 311.

E-mail: fogyasztovedelem@gyor.gov.hu

Hatáskört megalapozó jogszabály:

A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóságról szóló 225/2007. (VIII. 31.) Korm. rendelet 6.§ (2) bek.

A közigazgatási eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény (Ket.)

A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (Fgytv.)

A távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény 8. § (1) bek.

Győr-Moson-Sopron Megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Békéltető Testület

9021 Győr, Szent István u. 10/a.,

Telefon: (96) 520-202, 520-217, Fax: (96) 520-218

E-mail: bekeltetotestulet@gymiskik.hu

Hatáskört megalapozó jogszabály:

A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 18.§

Alapvető Jogok Biztosának Hivatala

1051 Budapest, Nádor u. 22.

Postacím: 1387 Budapest, Pf. 40

Telefon: +36-1-475-7100, Fax: +36-1-269-1615

E-mail: panasz@ajbh.hu

Hatáskört megalapozó jogszabály:

Magyarország Alaptörvénye 30. cikk (1)-(2) bekezdés

Felhasználói érdekképviseletek:

Hatáskört megalapozó jogszabály:

A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 45.§ (1) bek., ha megfelel a 2. § e) pontjában foglaltaknak.

Lakásszövetkezetek és Társasházak Győr-Moson-Sopron Megyei Érdekképviselete

9022 Győr, Czuczor G. u. 26., Telefon: (96) 314 864

Lakásbérletk és Lakók Egyesülete Győri szervezet

Győr, Arany J. u. 28-32.

Telefon: (96) 321-764, (96) 328-133, (96) 311-228

Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület, Győr-Moson-Sopron Megyei Szervezete

9021 Győr, Arany J. u. 28-32.,

Telefon: (96) 618-805

8. A távhőszolgáltatással kapcsolatos kiegészítő tevékenységek

8.1. Idegen eszközök szerződéses üzemeltetése

A saját hőközponttal rendelkező felhasználók megbízása alapján a távhőszolgáltató szerződés alapján üzemeltetheti a felhasználó tulajdonában lévő hőközpontot. E szerződés kereteit

meghaladó javítási, karbantartási munkákat a távhőszolgáltató a megbízó külön megrendelésére végzi.

8.2. Felhasználói berendezéseken végzett munkák

Távhőszolgáltató a felhasználó, díjfizető tulajdonában lévő berendezéseken – a tulajdonos hibabejelentésére vagy megbízására – végzett munkákról, a teljesítés igazolását követően helyszíni számlát állít ki. Lakossági megrendelő a számla ellenértékét általában helyben, készpénzben fizeti meg. Cégek, jogi személyek esetében a számla átutalással is kiegyenlíthető.

A munkák számlázása a felhasználói berendezéseken végzett munkákra érvényes díjszabás szerint történik.

Az egyedi melegvíz-mérőkkel kapcsolatos munkákat személyesen, telefonon, illetve levélben az ügyfélszolgálati irodákban lehet megrendelni.

A megrendelt munkák díjai a felhasználót, díjfizetőt terhelik, melyet a munka elvégzése után a helyszínen kell megfizetni.

8.3. A távhőszolgáltatást kiegészítő tevékenységek díjszabása

A kiszállási díjak, óradíjak, üzemeltetési díjak, valamint a felhasználói berendezéseken végzett munkák díjai a munkával kapcsolatosan felmerülő költségek és ráfordítások alapján, évente kerülnek meghatározásra. A díjszabás a távhőszolgáltató honlapján kerül közzétételre.

9. Kapcsolattartás, adatvédelem

9.1. Tulajdonossal, médiával és a közvéleménnyel

A távhőszolgáltató gazdasági és műszaki tevékenységéről mind a tulajdonost, mind az írott és elektronikus sajtó képviselőit az elnök-vezérigazgató jogosult tájékoztatni.

Az elnök-vezérigazgató tájékoztatási jogosultságát megbízottja útján is gyakorolhatja.

9.2. Hatóságokkal

A távhőszolgáltató ellenőrzésére jogosult hatóságokkal az ellenőrzések során a kapcsolatot a szakterületileg illetékes igazgató tartja, aki az ellenőrzés elősegítése céljából jogosult az ellenőrzés témája szerint munkatársakat bevonni.

9.3. Fogyasztóvédelmi szervekkel, felhasználói érdekképviselőkkel

A távhőszolgáltató együttműködik a fogyasztóvédelmi szervekkel, felhasználói érdekképviselőkkel annak érdekében, hogy a felhasználókat érintő kérdésekben:

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

A távhőszolgáltató a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvénynek megfelelően fogyasztóvédelmi referenst foglalkoztat.

A távhőszolgáltató a fogyasztóvédelmi szervek és felhasználói érdekképviseltek számára adatigénylésük esetén az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (a továbbiakban Infotv.) rendelkezéseinek megfelelően adatigénylés esetén a közérdekű adatokat, illetve a közérdekből nyilvános adatokat hozzáférhetővé teszi. Közérdekű adatnak, valamint közérdekből nyilvános adatnak az Infotv.-ben meghatározott adat minősül.

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

9.4. A távhőszolgáltató nevében eljáró személyek azonosítási rendszere

A távhőszolgáltató nevében eljáró munkavállalók és megbízottak azonosítására fényképpel ellátott igazolvány, illetve megbízólevél szolgál, mely az elnök-vezérigazgató vagy megbízottja által hitelesített, sorszámozott igazolvány vagy nyomtatvány.

Az igazolvány, megbízólevél tartalmazza:

- a munkavállaló vagy megbízott nevét, beosztását;
- a munkavállaló vagy megbízott fényképét (csak igazolványban);
- hitelesítő aláírást és bélyegző lenyomatot;
- sorszámot, a társaság azonosítására szolgáló adatokat.

9.5. A felhasználó, díjfizető azonosítása, adatvédelem

A felhasználó és a díjfizető azonosítására a távhőszolgáltatásról a Győr Megyei Jogú Város Önkormányzatának Közgyűlése által hozott 19/2016. (VI. 24.) rendeletben meghatározott adatokat tartalmazó vagy bármilyen azonosító okirat szolgál, melyet a távhőszolgáltató kérésére a felhasználó és a díjfizető köteles bemutatni.

A távhőszolgáltató a természetes személy felhasználók, díjfizetők adatait az Infotv. előírásainak megfelelően, mint a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál nyilvántartásba vett adatkezelő kezeli. A távhőszolgáltató jogosult a közszolgáltatási szerződés hatályba lépésétől a közszolgáltatási szerződés megszűnését követően a követelések kezelésének időtartamaig a felhasználók és díjfizetők adatait kezelni. A távhőszolgáltató jogosult továbbá az általa kezelt adatok közül azokat, amelyek a tevékenysége végzésével összefüggő adatkezelés céljából szükségesek, átadni azoknak, akik a távhőszolgáltató megbízásából a díjak számlázását és beszedését, a követelések kezelését, vagy az ügyfél-tájékoztatást végzik. Az átadott adatokkal kapcsolatban az átvevőket az engedéllyessel azonos titoktartási kötelezettség terheli.

A távhőszolgáltató az Infotv. szabályai szerint rendelkezik belső adatvédelmi felelőssel.

10. A távhőszolgáltató etikai normái

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

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

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

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

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

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

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

A távhőszolgáltató minden munkavállalójával szemben alapvető erkölcsi igény és követelmény a befolyástól való mentesség, az előnyök elfogadásától és a korrupciótól való tartózkodás, az üzleti tisztesség megtartása.

10.1. Tisztességtelen piaci magatartás

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

Tilos:

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

11. Az üzletszabályzat hozzáférhetősége

A távhőszolgáltató köteles ezen üzletszabályzatát az ügyfélszolgálati irodáin és a telephelyén a felhasználók, díjfizetők számára, valamint internetes honlapján – elérhetővé tenni.

www.gyorszol.hu – bárki számára elérhetően hozzáférhetővé tenni, a felhasználók, díjfizetők kérésére betekintést biztosítani. A távhőszolgáltató a tevékenységére vonatkozó jogszabályokat és működési engedélyeket internetes honlapján teszi közzé.

3. Mellékletek

1. Közzolgáltatási szerződések

1.1. Általános közzolgáltatási szerződés a távhőszolgáltató tulajdonában lévő felhasználói hőközpontról ellátott lakossági felhasználók távhőellátására (fűtés és melegvíz-szolgáltatás)

1.2. Általános közzolgáltatási szerződés szolgáltatói hőközpontról ellátott lakossági felhasználók távhőellátására (fűtés és melegvíz-szolgáltatás)

1.3. Egyedi közzolgáltatási szerződés a saját tulajdonú felhasználói hőközponttal rendelkező egyéb felhasználók távhőellátására

2. Alkalmazott számlák

2.1. Lakossági felhasználók/díjfizetők számlái

2.2. Egyéb felhasználók/díjfizetők számlája

ÁLTALÁNOS KÖZSZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS

a távhőszolgáltató tulajdonában lévő felhasználói hőközpontról ellátott lakossági felhasználók távhőellátására (fűtés és melegvíz-szolgáltatás)

Amely létrejött egyrészről a

GYŐR-SZOL Győri Közszolgáltató és Vagyongazdálkodó Zártkörűen Működő Részvénytársaság

székhelye: 9024 Győr, Orgona u. 10.

cégjegyzékszám: Cg. 08-10-001825

statisztikai azonosítója: 11693062-6420-114-08

adószám: 11693062-2-08

számlavezető hitelintézetének neve: OTP Bank NyRt.

bankszámlaszám: 11737007-20703121

képviseli:

szolgáltatást végző szervezeti egység neve: Távhőszolgáltatási Igazgatóság Távhőszolgáltatási Üzletág

szolgáltatást végző szervezeti egység címe: 9028 Győr, Rozgonyi u. 44.

mint szolgáltató – a továbbiakban: **Szolgáltató** –,

másrészről a(z)

megnevezés:

székhelye:

cégjegyzékszám:

statisztikai azonosítója:

adószám:

számlavezető hitelintézetének neve:

bankszámlaszám:

képviseli:

mint felhasználó – a továbbiakban: **Felhasználó** –

együttesen felek – a továbbiakban: **Felek** – között az alulírott helyen és időben, az alábbi feltételekkel:

1. A szerződés tárgya

Jelen szerződést a Felek a Győr, szám alatti a Szolgáltató tulajdonában álló felhasználói hőközpontról ellátott alábbi felhasználási hely fűtési és használati melegvíz célú hőigényének távhővel történő kielégítésére kötik.

Felhasználási hely címe, helyrajzi száma: Győr,

2. A Szolgáltató és a Felhasználó kötelezettségei

2.1. A Szolgáltató jelen szerződéssel arra vállal kötelezettséget, hogy a teljesítési helyen a szerződés 5. pontjában meghatározott fűtési hőteljesítménnyel, illetve legalább 40 °C hőmérsékletű használati melegvízzel a Felhasználó rendelkezésére áll.

2.2. A Felhasználó jelen szerződéssel a felhasználói berendezések üzemképes állapotban tartására, a szekunder fűtővíz visszaadására és a távhőszolgáltatás díjtételeinek a szerződés 2. számú mellékletét képező Fizetési megállapodás szerinti megfizetésére vállal kötelezettséget.

3. Csatlakozási pont:

A felhasználói hőközpontot elhagyó szekunder fűtési, illetve a használati melegvíz vezetékpár és a hőközpont falsík találkozási pontja.

A csatlakozási pont utáni felhasználói berendezések a Felhasználó tulajdonát képezik.

4. Teljesítési hely

Fűtési célú távhőszolgáltatás esetén a csatlakozási pont, melegvíz-szolgáltatás esetén a vételezési hely.

5. Felhasználói adatok

Fűtési csúcshőigény:	MW
Használati melegvíz készítés csúcshőigénye:	MW
Lekötött összes hőteljesítmény:	MW
Hőközponti primer forróvíz maximális térfogatárama:	m ³ /h
Fűtött légtérfogat összesen:	légm ³

6. Az üzemvitellel kapcsolatos megállapodások

6.1. A Szolgáltató a hőközpontban a szekunder fűtővíz hőmérsékletét az időjárástól

függően úgy szabályozza, hogy az adott időjárási viszonyok mellett a megfelelő fűtési hőteljesítmény a felhasználói igények kielégítéséhez rendelkezésre álljon. A szolgáltatás teljesítettnek minősül, ha a fűtési csúcshőteljesítménynek (amit $-13\text{ }^{\circ}\text{C}$ külső hőmérséklethez tartozónak tekintünk) a $-13\text{ }^{\circ}\text{C}$ -nál magasabb tényleges külső hőmérséklethez tartozó arányos része, illetve a minimum $40\text{ }^{\circ}\text{C}$ hőmérsékletű használati melegvíz – ha azt a felhasználói berendezések állapota lehetővé teszi – a teljesítési helyen a Felhasználó rendelkezésére áll.

6.2. A szolgáltatással kapcsolatos egyéb üzemviteli kérdéseket a Felek az Üzemviteli megállapodásban rögzítik, amely megállapodás jelen szerződés I. számú mellékletét képezi.

7. A szolgáltatott távhő mérése és elszámolása

7.1. Fűtési célú hőfelhasználás

7.1.1. A szolgáltatott, illetve vételezett fűtési célú hőmennyiség a hőközpontba beépített, a Szolgáltató tulajdonában lévő, hiteles hőmennyiségmérő által mért értékek alapján kerül meghatározásra, a vonatkozó önkormányzati rendeletben szabályozott módon.

7.1.2. A hőmennyiségmérő meghibásodása esetén, annak megjavítása, megjavíttatása, szükség szerinti cseréje, valamint a mérő vonatkozó előírások szerinti időszakos hitelesítése a Szolgáltató feladata. A javítás, illetve az időszakos hitelesítés időtartama a 30 napot nem haladhatja meg, ellenkező esetben a Szolgáltató hiteles cseremérőről köteles gondoskodni.

7.1.3. A hőmennyiségmérő meghibásodása esetén annak megjavításáig, valamint a hitelesítés időtartama alatt a szolgáltatott fűtési célú távhő mennyiségét a mért időszakra vonatkozó adatok, valamint a külső hőmérséklet és a fűtött napok számának korrekciója alapján kell meghatározni.

7.1.4. A Felhasználó a Szolgáltató tulajdonában lévő hőmennyiségmérő soron kívüli hitelesítését írásban kérheti. Ha a Felhasználó által kért soron kívüli hitelesítéskor a mérő a mérésügyi hatóság jegyzőkönyve szerint nem biztosította az előírt pontosságot, úgy

- a felmerülő költség a Szolgáltatót, ellenkező esetben a Felhasználót terheli,
- a számla utólagos korrekcióját a mérésügyi hatóság jegyzőkönyve alapján a Szolgáltató köteles az utolsó elszámolási időszakra elvégezni.

7.1.5. A Szolgáltató köteles biztosítani, hogy a Felhasználó a hőmennyiségmérőt leolvashassa, ellenőrizhesse.

7.2. Használati melegvíz

7.2.1. A használati melegvíz készítésére fordított hőmennyiséget a készítéshez felhasznált, a

hőközpontban megmért vízmennyiség és a melegvíz készítés rendszerre jellemző átlagos hőközponti fajlagos hőfelhasználásának szorzataként kell meghatározni.

A melegvíz készítés rendszerre jellemző átlagos fajlagos hőfelhasználását a vonatkozó önkormányzati rendelet rögzíti.

7.2.2. A szolgáltatott, illetve vételezett melegvíz mennyiséget a díjfizető tulajdonában lévő, hiteles, szakszerűen felszerelt melegvíz-mérő méri.

Melegvíz-mérés hiányában a Szolgáltató a melegvíz felhasználást a vonatkozó önkormányzati rendeletben meghatározott módon számolja el.

7.2.3. A melegvíz-mérő meghibásodása esetén, annak megjavítása, megjavíttatása, szükség szerinti cseréje, valamint a mérő vonatkozó előírások szerinti időszakos hitelesítése a díjfizető feladata. A javítás, illetve az időszakos hitelesítés időtartama a 30 napot nem haladhatja meg, ellenkező esetben a díjfizető hiteles cseremérőről köteles gondoskodni.

A melegvíz-mérő ki- és beszerelése csak a Szolgáltató tudtával történhet.

7.2.4. A melegvíz-mérő meghibásodása esetén annak megjavításáig, valamint a hitelesítés időtartama alatt a szolgáltatott melegvíz mennyiségét az előző elszámolási időszak felhasználását alapul véve kell meghatározni. Ha az időszakos hitelesítést a díjfizető elmulasztotta, vagy a méretlen időszak a 30 napot mégis meghaladja (ekkor a 30. nap után) a hiteles mérési feltételek helyreállításáig a Szolgáltató a díjfizetőt melegvíz-mérővel nem rendelkező díjfizetőnek tekinti és számolja el.

7.2.5. A Szolgáltató a díjfizető tulajdonában lévő melegvíz-mérő soron kívüli hitelesítését írásban kérheti. Ha a Szolgáltató által kért soron kívüli hitelesítéskor a mérő a mérésügyi hatóság jegyzőkönyve szerint nem biztosította az előírt pontosságot, úgy

- a felmerülő költség a díjfizetőt, ellenkező esetben a Szolgáltatót terheli,
- a számla utólagos korrekcióját a mérésügyi hatóság jegyzőkönyve alapján a Szolgáltató az utolsó elszámolási időszakra elvégzi.

7.2.6. A díjfizető köteles biztosítani, hogy a Szolgáltató a melegvíz-mérőt leolvashassa, ellenőrizhesse.

7.2.7. Amennyiben a Szolgáltató az ellenőrzése során azt tapasztalja, hogy a melegvíz-mérőn elhelyezett hőszolgáltatói vagy mérésügyi hatósági záróelem sérült vagy hiányzik, és ezek sérülését, illetve hiányát a díjfizető a Szolgáltatónak nem jelentette be vagy egyéb szabálytalan vételezést észlel, úgy az elszámolási időszakra a Szolgáltató a díjfizetőt mérővel nem rendelkező díjfizetőként veszi figyelembe és az így elszámolt melegvíz hődíjával megegyező pótdíjat számít fel.

7.2.8. A távhőszolgáltató tudta nélkül, illegálisan vételező a melegvíz-mérővel nem rendelkező díjfizetőként meghatározott melegvíz mennyiség kétszerese utáni hődíjat, valamint vízdíjat köteles megfizetni a Szolgáltató részére a vételezés kezdetétől számított időtartamra.

8. A szolgáltatás szüneteltetése, illetve korlátozása

8.1. A Szolgáltató a távhőrendszer egészét érintő karbantartási, felújítási munkákat évente május hó 15-e és szeptember hó 15-e között végzi, így ebben az időszakban a távhőigények kielégítését esetenként nem biztosítja.

A Szolgáltató a szolgáltatás szüneteltetésének időpontjáról és várható időtartamáról a Felhasználót legalább 8 nappal korábban értesíti.

8.2. Élet-, egészség- vagy vagyonsbiztonság veszélyeztetése, a szolgáltatói berendezés üzemzavara esetén, a Szolgáltató – a Felhasználó tájékoztatása mellett – a szolgáltatást a hiba kijavításáig csökkentheti, szükség esetén szüneteltetheti, köteles azonban a teljes értékű szolgáltatást a lehető legrövidebb időn belül helyreállítani.

8.3. A Szolgáltató jogosult az országos tüzelőanyag-hiány vagy környezetvédelmi ok miatt a szolgáltatást korlátozni a vonatkozó jogszabályokban foglalt előírások és korlátozási sorrend szerint.

A Felhasználó korlátozására csak végső esetben és csak akkor kerül sor, ha az egyéb felhasználók korlátozása után ez még szükséges. Ekkor a Szolgáltató először a Felhasználó melegvíz felhasználását, majd – ha még szükséges – fűtését korlátozza.

A korlátozás elrendelésekor a Szolgáltató a korlátozás okáról, kezdő időpontjáról, várható időtartamáról és mértékéről a Felhasználót tájékoztatja. A korlátozásra szolgáló okok megszűnése után a korlátozást haladéktalanul fel kell oldani.

8.4. A szolgáltatás 8.1.-8.3. pont szerinti szüneteltetéséből vagy korlátozásából eredő károkért a Szolgáltatót kártalanítási kötelezettség nem terheli.

8.5. Minden olyan a Felek által elháríthatatlan körülmény, amely a szolgáltatást befolyásolja, mindkét Felet mentesíti a szerződésben vállalt kötelezettség alól mindaddig, míg az elháríthatatlan körülmény, illetve annak minden következménye meg nem szűnik.

9. Távhőszolgáltatási díjak, díjfizetés

9.1. Szolgáltató a lakossági távhőszolgáltatás díjait mindenkor a teljesítés időpontjában hatályban lévő hatósági áron számlázza.

A lakossági távhőszolgáltatás-től érvényes díjai:

Alapdíj (fűtés+melegvíz):

Ft/légm³, év + ÁFA

Fűtési hődíj:

Ft/GJ + ÁFA

Melegvíz hődíj:

Ft/m³ + ÁFA

A Szolgáltató a nem lakossági távhőszolgáltatás –kivéve a külön kezelt intézménynek nyújtott távhőszolgáltatás- díjait és a díjfizetési feltételeket az Üzletszabályzatában írt árképzési elveknek és díjfizetési feltételeknek megfelelően állapítja meg.

A nem lakossági távhőszolgáltatás - kivéve külön kezelt intézménynek nyújtott távhőszolgáltatás --től érvényes díjai:

Alapdíj (fűtés+melegvíz):	$Ft/l\acute{e}gm^3, \acute{e}v + \acute{A}FA$
Fűtési hődíj:	$Ft/GJ + \acute{A}FA$
Melegvíz hődíj:	$Ft/m^3 + \acute{A}FA$

A díjváltozásról a Szolgáltató 15 napon belül tájékoztatja a Felhasználót.

9.2. A szolgáltatás díját a Felhasználó a jelen szerződés 2. számú mellékletét képező „Fizetési megállapodás” szerint fizeti meg.

9.3. Felek megállapodnak abban, hogy a Felhasználó díjfizetési kötelezettségének elmulasztása esetén a Szolgáltató részéről a díjfizetési követelés teljesítésére irányuló írásbeli felszólítás a követelés elévülését megszakítja.

9.4. A díjfizetők személyében bekövetkező változások nem érintik a Felhasználó és a Szolgáltató között létrejött általános közszolgáltatási szerződés érvényességét. A díjfizető a változás időpontjától jogosult az általános közszolgáltatási szerződésben foglaltak szerint a szolgáltatás igénybevételére és ugyanezen időponttól köteles a távhőszolgáltatás díjainak megfizetésére.

10. A szerződés módosítása

10.1. A szerződést a Felek közös megegyezéssel írásban bármikor módosíthatják.

10.2. Ha a távhővel ellátott épületben lévő külön tulajdonban és külön használatban lévő épületrészben a távhő igénybevételét meg kívánják szüntetni, úgy az általános közszolgáltatási szerződés módosítását az épületrész tulajdonosa és a Felhasználó közösen, írásban kezdeményezheti, ha együttes feltételként:

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

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

10.3. Amennyiben a Felhasználó a távhővel ellátott épületben lévő, közös tulajdonban és közös használatban lévő épületrész fűtését meg kívánja szüntetni, és ez a közszolgáltatási szerződés módosítását teszi szükségessé, úgy a szerződés módosítására vonatkozó igényt a

Szolgáltató nem utasíthatja el.

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

11. Szerződésszegés és következményei

11.1. Szerződésszegés a Szolgáltató részéről

A Szolgáltató részéről szerződésszegésnek minősül, ha

- a) a távhőszolgáltatást a közszolgáltatási szerződésben meghatározott időpontban nem kezdi meg,
- b) a távhőt nem a közszolgáltatási szerződésben meghatározott, illetőleg nem a tőle elvárható módon szolgáltatja,
- c) a távhő Felhasználó részére történő szolgáltatását nem hitelesített mérőeszköz használatával végzi,
- d) a távhőszolgáltatás előre tervezhető munkák miatti szüneteltetéséről a Felhasználót a szerződésben előírt időpontban nem értesíti,
- e) felróható magatartása folytán a távhőszolgáltatás megszakad, vagy azt a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény (továbbiakban: Tszt.) 40–41. §-aiban foglaltakon túlmenően szünetelteti vagy korlátozza,
- f) a távhőszolgáltatás felfüggesztése esetén a felfüggesztési ok megszüntetésére vonatkozó – Felhasználó által megküldött – írásbeli értesítés kézhezvételét követő munkanapon a távhőszolgáltatást nem kezdi meg.

Szerződésszegés esetén a Szolgáltató köteles a Felhasználó részére

- a díj arányos részét visszatéríteni, ha az e) pontban,
- kötbért fizetni, ha az a), b), c), d) vagy f) pontokban meghatározott szerződésszegést követi el.

A kötbér mértéke naponta a havi alapdíj 10%-a.

11.2. Szerződésszegés a Felhasználó részéről

A Felhasználó, illetőleg a díjfizető részéről szerződésszegésnek minősül, ha

- a) a szerződésben meghatározott hótéljesítményt túllépi,
- b) a távhő folyamatos és biztonságos szolgáltatását, illetőleg más felhasználó vagy díjfizető szerződésszerű távhővételezését zavarja vagy veszélyezteti,
- c) a mérőeszközt vagy a mérőeszköz-hitelesítő jelet (fémzár, hitelesítési bélyegzés, matrica) megrongálja, eltávolítja vagy – amennyiben a mérőeszköz olyan helyiségben van elhelyezve, amelybe a felhasználó, díjfizető állandó bejutása, illetve felügyelete biztosított – ezek sérülését a Szolgáltatónak nem jelenti be,

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

Szerződésszegés esetén a Felhasználó vagy a díjfizető köteles a Szolgáltató részére pótdíjat fizetni, ha az a), c), d), f) vagy g) pontokban meghatározott szerződésszegést követi el.

A Szolgáltató a távhőszolgáltatást felfüggesztheti, ha a Felhasználó vagy a díjfizető a b), c) vagy d) pontokban meghatározott szerződésszegést követi el, vagy a távhőszolgáltatás díját a Szolgáltató által kiállított számlán feltüntetett fizetési határidőt követő 15 naptári napon belül nem fizeti meg.

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

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

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

A szolgáltatás felfüggesztéséből eredő kár megtérítését a szerződésszegő fél a másik féltől nem követelheti.

12. Kapcsolattartás

A Felhasználó megbízottja:
 címe:
 telefonszáma:

A Felhasználó megbízottja jogosult jelen szerződést megkötni, valamint a távhőszolgáltatási kérdésekben a Felhasználó nevében eljárni.

A Szolgáltató részéről a Szolgáltató és a Felhasználó közötti együttműködésben intézkedésre jogosult: a Szolgáltatási Üzem vezetője, telefon: 96/414-466

13. A szerződés hatálya, felmondása

13.1. Jelen szerződés év hó napjától határozatlan időre szól.

13.2. Az általános közszolgáltatási szerződést a Felhasználó 30 napos felmondási időpontra írásban mondhatja fel, ha együttes feltételként:

- a) a felmondáshoz a távhővel ellátott épület tulajdonosi közössége az összes tulajdoni hányad szerinti legalább négyötödös szavazattöbbségű határozatával hozzájárul és az épületben a távhőellátással azonos komfortfokozatú más hőellátást valósít meg;
- b) a szerződés felmondása nem okoz jelentős kárt más számára, és nem korlátozza mások

tulajdonosi, használói, bérlői jogait;

c) viseli azokat a költségeket, amelyek a felhasználói berendezéseknek a felmondás következtében szükséges műszaki átalakításával merülnek fel;

d) a szerződés felmondását a meglévő rendszer műszaki megoldása lehetővé teszi és a felmondás nem ütközik egyéb jogszabályba.

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

13.3. A Szolgáltató a közszolgáltatási szerződést csak akkor mondhatja fel, ha

a) a Felhasználó vagy a díjfizető a 11.2. b) vagy g) pontokban meghatározott szerződésszegést követi el,

b) a Felhasználó vagy a díjfizető a Szolgáltató írásbeli felszólítása ellenére a távhőszolgáltatás díját az esedékesség lejártát követő 60 napon belül nem fizeti meg,

c) tudomást szerez arról, hogy a vele szerződéses kapcsolatban álló felhasználó a távhő vételezését a felhasználási helyen megszüntette. Ebben az esetben a közszolgáltatási szerződés felmondása miatt az épületben, épületrészben esetleg bekövetkező kár a Felhasználót terheli.

A közszolgáltatási szerződés felmondását a Szolgáltató csak oly módon alkalmazhatja, hogy azok ne érintsék a teljesítő díjfizetőt.

14. Vegyes rendelkezések

14.1. Új felhasználói berendezést létesíteni, meglévő felhasználói berendezést áthelyezni, átalakítani vagy – a 10.2. pont szerinti megszüntetést, valamint a szerződés felmondásának esetét kivéve – megszüntetni, az új, áthelyezett, átalakított felhasználói berendezést üzembe helyezni csak a Szolgáltató előzetes hozzájárulásával lehet.

14.2. A jelen szerződésben nem szabályozott kérdésekben a Polgári Törvénykönyv, valamint az egyéb vonatkozó jogszabályi rendelkezésekben foglaltak az irányadók.

14.3. Jelen szerződés elválaszthatatlan részét képezik annak mellékletei, a szerződés csak a mellékletekkel együtt érvényes.

- Mellékletek:** 1. számú: Üzemviteli megállapodás
2. számú: Fizetési megállapodás

Jelen szerződés 4 (négy) példányban készült, amelyből 2 (kettő) példány a Felhasználót, 2 (kettő) példány pedig a Szolgáltatót illeti meg.

Győr, 2..... hó nap

Győr, 2..... hó nap

.....
Szolgáltató

.....
Felhasználó

ÜZEMVITELI MEGÁLLAPODÁS

a távhőszolgáltató tulajdonában levő felhasználói hőközpontról ellátott lakossági felhasználók távhőellátására (fűtés és melegvíz-szolgáltatás)

1. A Szolgáltató a Felhasználó részére a távhőt a Győr, szám alatti felhasználói hőközpontból biztosítja.
A használati melegvíz készítéshez szükséges közműves ivóvíz rendelkezésre bocsátója a PANNON-VÍZ Zrt. (címe: 9025 Győr, Országút út 4.)
2. A Szolgáltató a hőközpont üzemeltetését az alábbiak szerint végzi:
 - a szekunder fűtővíz hőmérsékletét a külső hőmérséklet függvényében szabályozza,
 - időjárástól függően éjszakai fűtés csökkentést, fűtés leállítást alkalmaz,
 - a hőközpontban a használati melegvíz hőmérsékletet olyan értéken tartja, hogy a melegvíz hőmérséklete – ha azt a felhasználói berendezések állapota lehetővé teszi – a vételezési helyen legalább 40 °C legyen.
3. Fűtési szolgáltatással a Szolgáltató az év szeptember 15. napja és a következő év május 15. napja között áll a felhasználók rendelkezésére. Ebben az időszakban akkor kerül sor fűtésre, ha a külső hőmérséklet napi középértéke - az Országos Meteorológiai Szolgálat előrejelzése szerint - előreláthatólag nem haladja meg a +10 °C-ot, illetőleg három egymást követő napon a +12 °C-ot.
4. A fűtési időszak, valamint a fűtés hőközponti szabályozásának megváltoztatását a Felhasználó megbízottja írásban kezdeményezheti.
A Szolgáltató - az Általános közszolgáltatási szerződés 5. pontjában rögzített hőtéljesítmény határokon belül - a felhasználói igényt 24 órán belül teljesíti, azzal a megkötéssel, hogy beavatkozást egy napon belül csak egy alkalommal végez.
5. A felhasználói berendezések üzemeltetése és fenntartása a Felhasználó, a szolgáltatói berendezéseké a Szolgáltató kötelessége.
6. Szolgáltató éjjel-nappali hibabejelentőt üzemeltet.
A Szolgáltató a felhasználói berendezéseken csak külön térítés ellenében végez munkát.

Győr, 2..... hó nap

Győr, 2..... hó nap

.....

Szolgáltató

.....

Felhasználó

Az általános közszolgáltatási szerződés 2.a. sz. melléklete

FIZETÉSI MEGÁLLAPODÁS

a távhőszolgáltató tulajdonában levő felhasználói hőközponttól ellátott lakossági felhasználók távhőellátására (fűtés és melegvíz-szolgáltatás)

1. Az épület, épületrész tulajdonosai a távhőszolgáltatás díjának épületrészenként történő fizetése mellett döntöttek. Ezért a távhőszolgáltatás díjának fizetése szempontjából a díjfizető az épületrész tulajdonosa vagy külön megállapodás esetében bérlője vagy használója. Az épületrész bérlője vagy használója akkor lehet díjfizető, ha ezt az épületrész tulajdonosával együttesen kérelmezik a Szolgáltatótól, az általa rendszeresített módon és formában. Ebben az esetben a távhőszolgáltatási díj bérlő vagy használó által történő megfizetéséért az épületrész tulajdonosa - egyszerű (sortartó) kezesként - felel.
2. A díjfizető a tulajdonában, használatában levő helyiségek fűtött légtérfogata után, az igénybevett szolgáltatás szerint a fűtési alapidj és/vagy melegvíz alapidj 1/12-ed részét a tárgyhóban fizeti meg.
3. A fűtési célra fordított hőmennyiség hődíját, a fűtési hődíjat a díjfizető havonta utólag, a tárgyhót követő hónapban fizeti meg.
4. A Szolgáltató a felhasználási hely - Általános közszolgáltatási szerződés 7.1.1. pontja szerint meghatározott - fűtési hőfelhasználását a díjfizetők között a tulajdonukban, használatukban lévő helyiségek fűtött légtérfogatának arányában osztja szét úgy, hogy az eredeti rendeltetésük szerint használt közös helyiségek fűtött légtérfogata 60 %-kal, a garázsok fűtött légtérfogata 50 %-kal kerül figyelembe vételre.
5. A használati melegvíz készítésére fordított hőmennyiség hődíját, a melegvíz-hődíjat, valamint a melegvíz készítéséhez felhasznált ivóvíz vízdíját a díjfizető az alábbiak szerint fizeti meg:

Ha a díjfizető egyedi melegvíz-mérővel rendelkezik, akkor a melegvíz fogyasztását a mért mennyiség alapján hat hónaponként kell elszámolni. Két elszámolási időszak között a díjfizető havonként az előző elszámolási időszak egész m^3 -re kerekített átlagfogyasztása (minimum $1 m^3$), ennek hiányában a Szolgáltató Üzletszabályzatában rögzített mennyiség után részfizetést teljesít. Részfizetésként az elszámolási időszakban megfizetett és a mért fogyasztás szerinti melegvíz-hődíj, valamint vízdíj különbözetét a Szolgáltató az elszámolási időszakot követő második hónap számláiban jóváírja vagy pótterhelésként kiszámlázza.

Ha a díjfizető nem rendelkezik egyedi melegvíz-mérővel, akkor a havi melegvíz fogyasztása a vonatkozó önkormányzati rendelet szerint meghatározott vízmennyiség.

6. Az a díjfizető, aki a fizetési határidőig fizetési kötelezettségének nem tett eleget, fizetési késedelembe esik és késedelmi kamatot is köteles fizetni.

A késedelmi kamat mértéke a Ptk. vonatkozó rendelkezései szerint megállapított mérték.

A Szolgáltató jogosult a díjfizetőnél a távhőszolgáltatást részben vagy egészében felfüggeszteni, ha a díjfizető a távhőszolgáltatás díját a Szolgáltató által kiállított számlán feltüntetett fizetési határidőt követő 15 naptári napon belül nem fizeti meg.

Az Általános közszolgáltatási szerződés 9.3 pontja szerinti megállapodásnak megfelelően a felhasználó vagy a díjfizető díjfizetési kötelezettségének elmulasztása esetén a Szolgáltató részéről a díjfizetési követelés teljesítésére irányuló írásbeli felszólítás a követelés elévülését megszakítja.

7. A díjfizető személyében bekövetkezett változást a régi és az új díjfizető - a felhasználó képviselőjének egyidejű értesítése mellett – írásban köteles a díjfizető személyében bekövetkezett változástól számított 15 napon belül - a Szolgáltatónak, Szolgáltató által rendszeresített módon és formában bejelenteni.

Ekkor a Szolgáltató a tényleges díjfizető változás napjának megfelelően szerepelteti a változást a nyilvántartásaiban. Amennyiben a változás bejelentés ideje a tényleges díjfizető változás idejét 15 nappal meghaladja, akkor a Szolgáltató a bejelentés napját tekinti a díjfizető változás napjának, és ezzel a nappal szerepelteti a változást nyilvántartásaiban és ettől a naptól számol el a szolgáltatásokkal a régi és az új díjfizetővel.

Amennyiben csak az egyik (vagy a régi, vagy az új) díjfizető jelenti be a díjfizető személyében bekövetkezett változást, akkor a változás tényét hitelt érdemlő módon (adásvételi szerződés, három hónapnál nem régebbi tulajdoni lap, önkormányzati tulajdonú lakás és nem lakás esetén bérleti szerződés, csereszerződés) kell bizonyítani, továbbá az egyedi melegvíz-mérővel rendelkezők esetében az elszámoláshoz a régi és az új díjfizető által elismert melegvíz mérési adatnak is rendelkezésre kell állni.

Díjfizető változás esetén

- a) a díjfizetésre vonatkozó jelen megállapodás az új díjfizetőre is vonatkozik,
- b) a díjak megosztását az alapidj, fűtési idényben a fűtési hődíj, valamint az egyedi melegvíz-mérővel nem rendelkező díjfizetők használati melegvíz-hődíja és vízdíja vonatkozásában is napra arányosítva a Szolgáltató elvégzi, míg az egyedi melegvíz-mérővel rendelkezők esetében a melegvíz-hődíját és vízdíját a régi és az új díjfizető által is elismert mérési adat alapján, az elszámolási időszakon belül a Szolgáltató megosztja.

A Szolgáltató jogosult a díjfizető hely tulajdonosával szemben érvényesíteni a távhőszolgáltatás díját, ha a díjfizető változás bejelentése nem történt meg, az ingatlant jogcím nélkül használják, vagy hiányoznak a változás időpontjáig igénybevett szolgáltatás elszámolásához szükséges adatok.

8. A távhőszolgáltatással kapcsolatos díjfizetési kötelezettség és más pénztartozás a társasház tulajdonosait és a lakásszövetkezet tagjait nem terheli egyetemlegesen. Épületrészenként külön-külön történő díjfizetés esetén a felhasználó az egyes díjfizetők, továbbá a díjfizető más díjfizetők díjtartozásának megfizetéséért nem tartozik felelősséggel.

Győr, 2..... hó nap

Győr, 2..... hó nap

.....

Szolgáltató

.....

Felhasználó

Az általános közszolgáltatási szerződés 2.b. sz. melléklete

FIZETÉSI MEGÁLLAPODÁS

a távhőszolgáltató tulajdonában levő felhasználói hőközpontról ellátott lakossági felhasználók távhőellátására, fűtési költségmegosztó szerinti elszámoláshoz (fűtés és melegvíz-szolgáltatás)

1. Az épület, épületrész tulajdonosai a távhőszolgáltatás díjának épületrészenként történő fizetése mellett döntöttek. Ezért a távhőszolgáltatás díjának fizetése szempontjából a díjfizető az épületrész tulajdonosa vagy külön megállapodás esetében bérlője vagy használója. Az épületrész bérlője vagy használója akkor lehet díjfizető, ha ezt az épületrész tulajdonosával együttesen kérelmezik a Szolgáltatótól, az általa rendszeresített módon és formában. Ebben az esetben a távhőszolgáltatási díj bérlő vagy a használó által történő megfizetéséért az épületrész tulajdonosa – egyszerű (sortartó) kezesként – felel.
2. A díjfizető a tulajdonában, használatában levő helyiségek fűtött légtérfogata után, az igénybevett szolgáltatás szerint a fűtési alapidj és/vagy melegvíz alapidj 1/12-ed részét a tárgyévben fizeti meg.
3. A fűtési célra fordított hőmennyiség hődíját, a fűtési hődíjat a Szolgáltató az alábbiak szerint számlázza:

3.1. Részfizetés

Jelen fizetési megállapodás megkötését követő első fűtési időszakban a Szolgáltató a felhasználási hely - Általános közszolgáltatási szerződés 7.1.1. pontja szerint meghatározott - fűtési hőfelhasználását a díjfizetők között a tulajdonukban, használatukban lévő helyiségek fűtött légtérfogatának arányában osztja szét úgy, hogy az eredeti rendeltetésük szerint használt közös helyiségek fűtött légtérfogata 60 %-kal, a garázsok fűtött légtérfogata 50 %-kal kerül figyelembe vételre.

Az első fűtési időszak elszámolása után a Szolgáltató a felhasználási hely - Általános közszolgáltatási szerződés 7.1.1. pontja szerint meghatározott - fűtési hőfelhasználását a fűtési időszakban a díjfizetők között az előző fűtési idény ténylegesen elszámolt fűtési hőfelhasználásának arányában osztja szét.

A díjfizető a fentiek szerint felosztott fűtési hőfelhasználásnak megfelelő fűtési hődíjat – mint részfizetést – havonta utólag, a tárgyév követő hónapban fizeti meg.

3.2. Elszámolás

- 3.2.1. A fűtési időszakot követően – legkésőbb szeptember 15-ig – a Felhasználó megadja a Szolgáltatónak az épület fűtési hőfelhasználásának tényleges felosztási arányait, ami alapján a Szolgáltató díjfizetőnként meghatározza a tényleges fűtési hőfelhasználást. A Szolgáltató vállalja, hogy évente egyszer a Felhasználó adott hónap 15. napjáig beérkezett adatszolgáltatását követő havi számlával egy időben elszámoló számlát készít a díjfizetők által ténylegesen fizetendő és a 3.1. pont szerint részfizetésként megfizetett fűtési hődíj különbözetéről.
 - 3.2.2. A Szolgáltató csak a Felhasználó által megadott adatok alapján kiállított elszámoló számla helyességéért vállal felelősséget.
 - 3.2.3. A Felhasználó vállalja, hogy ha a díjfizetők az elszámoló számlát határidőre nem egyenlítik ki, a Szolgáltatótól kapott értesítés után eljár annak érdekében, hogy a 3.2.1. pont szerinti elszámolásból a Szolgáltatónak pénzügyi hiánya ne keletkezzen.
4. A használati melegvíz készítésére fordított hőmennyiség hődíját, a melegvíz-hődíjat, valamint a melegvíz készítéséhez felhasznált ivóvíz vízdíját a díjfizető az alábbiak szerint fizeti meg:

Ha a díjfizető egyedi melegvíz-mérővel rendelkezik, akkor a melegvíz fogyasztását a mért mennyiség alapján hat hónaponként kell elszámolni. Két elszámolási időszak között a díjfizető havonként az előző elszámolási időszak egész m^3 -re kerekített átlagfogyasztása (minimum $1 m^3$), ennek hiányában a Szolgáltató Üzletszabályzatában rögzített mennyiség után részfizetést teljesít. Részfizetésként az elszámolási időszakban megfizetett és a mért fogyasztás szerinti melegvíz-hődíj, valamint vízdíj különbözetét a Szolgáltató az elszámolási időszakot követő második hónap számláiban jóváírja vagy pótterhelésként kiszámlázza.

Ha a díjfizető nem rendelkezik egyedi melegvíz-mérővel, akkor a havi melegvíz fogyasztása a vonatkozó önkormányzati rendelet szerint meghatározott vízmennyiség.
5. Az a díjfizető, aki a fizetési határidőig fizetési kötelezettségének nem tett eleget, fizetési késedelembe esik és késedelmi kamatot is köteles fizetni.

A késedelmi kamat mértéke a Ptk. vonatkozó rendelkezései szerint megállapított mérték.

A Szolgáltató jogosult a díjfizetőnél a távhőszolgáltatást részben vagy egészében felfüggeszteni, ha a díjfizető a távhőszolgáltatás díját a Szolgáltató által kiállított számlán feltüntetett fizetési határidőt követő 15 naptári napon belül nem fizeti meg.

Az Általános közszolgáltatási szerződés 9.3 pontja szerinti megállapodásnak megfelelően a felhasználó vagy a díjfizető díjfizetési kötelezettségének elmulasztása esetén a Szolgáltató részéről a díjfizetési követelés teljesítésére irányuló írásbeli felszólítás a követelés elévülését megszakítja.
6. A díjfizető személyében bekövetkezett változást a régi és az új díjfizető - a felhasználó képviselőjének egyidejű értesítése mellett – írásban köteles a díjfizető személyében

bekövetkezett változástól számított 15 napon belül - a Szolgáltatónak, Szolgáltató által rendszeresített módon és formában bejelenteni.

Ekkor a Szolgáltató a tényleges díjfizető változás napjának megfelelően szerepelteti a változást a nyilvántartásaiban. Amennyiben a változás bejelentés ideje a tényleges díjfizető változás idejét 15 nappal meghaladja, akkor a Szolgáltató a bejelentés napját tekinti a díjfizető változás napjának, és ezzel a nappal szerepelteti a változást nyilvántartásaiban és ettől a naptól számol el a szolgáltatásokkal a régi és az új díjfizetővel.

Amennyiben csak az egyik (vagy a régi, vagy az új) díjfizető jelenti be a díjfizető személyében bekövetkezett változást, akkor a változás tényét hitelt érdemlő módon (adásvételi szerződés, három hónapnál nem régebbi tulajdoni lap, önkormányzati tulajdonú lakás és nem lakás esetén bérleti szerződés, csereszerződés) kell bizonyítani, továbbá az egyedi melegvíz-mérővel rendelkezők esetében az elszámoláshoz a régi és az új díjfizető által elismert melegvíz mérési adatnak is rendelkezésre kell állni.

Díjfizető változás esetén

- a) a díjfizetésre vonatkozó jelen megállapodás az új díjfizetőre is vonatkozik,
- b) a díjak megosztását az alapdíj, fűtési idényben a fűtési hődíj, valamint az egyedi melegvíz-mérővel nem rendelkező díjfizetők használati melegvíz hődíja és vízdíja vonatkozásában is napra arányosítva a Szolgáltató elvégzi, míg az egyedi melegvíz-mérővel rendelkezők esetében a melegvíz hődíját és vízdíját a régi és az új díjfizető által is elismert mérési adat alapján, az elszámolási időszakon belül a Szolgáltató megosztja.

A Szolgáltató jogosult a díjfizető hely tulajdonosával szemben érvényesíteni a távhőszolgáltatás díját, ha a díjfizető változás bejelentése nem történt meg, az ingatlant jogcím nélkül használják, vagy hiányoznak a változás időpontjáig igénybevett szolgáltatás elszámolásához szükséges adatok.

7. A távhőszolgáltatással kapcsolatos díjfizetési kötelezettség és más pénztartozás a társasház tulajdonostársait és a lakásszövetkezet tagjait nem terheli egyetemlegesen. Épületrészenként külön-külön történő díjfizetés esetén a felhasználó az egyes díjfizetők, továbbá a díjfizető más díjfizetők díjtartozásának megfizetéséért nem tartozik felelősséggel.

Győr, 2..... hó nap

Győr, 2..... hó nap

.....

Szolgáltató

.....

Felhasználó

ÁLTALÁNOS KÖZSZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS
szolgáltatói hőközponttól ellátott lakossági felhasználók távhőellátására
(fűtés és melegvíz-szolgáltatás)

amely létrejött egyrészről a

GYŐR-SZOL Győri Közszolgáltató és Vagyongazdálkodó Zártkörűen Működő Részvénytársaság

székhelye: 9024 Győr, Orgona u. 10.

cégjegyzékszám: Cg. 08-10-001825

statisztikai azonosítója: 11693062-6420-114-08

adószáma: 11693062-2-08

számlavezető hitelintézetének neve: OTP Bank NyRt.

bankszámlaszám: 11737007-20703121

képviseli:

szolgáltatást végző szervezeti egység neve: Távhőszolgáltatási Igazgatóság Távhőszolgáltatási Üzletág

szolgáltatást végző szervezeti egység címe: 9028 Győr, Rozgonyi u. 44.

mint szolgáltató – a továbbiakban: **Szolgáltató** –,

másrészről a(z)

megnevezés:

székhelye:

cégjegyzékszám:

statisztikai azonosítója:

adószáma:

számlavezető hitelintézetének neve:

bankszámlaszám:

képviseli:

mint felhasználó – a továbbiakban: **Felhasználó** –

együttesen felek – a továbbiakban: **Felek** – között az alulírott helyen és időben, az alábbi feltételekkel:

1. A szerződés tárgya

Jelen szerződést a Felek a Győr, sz. alatti szolgáltatói hőközpontból ellátott alábbi felhasználási hely fűtési és használati melegvíz célú hőigényének távhővel történő kielégítésére kötik.

Felhasználási hely címe, helyrajzi száma:

2. A Szolgáltató és a Felhasználó kötelezettségei

2.1. A Szolgáltató jelen szerződéssel arra vállal kötelezettséget, hogy a teljesítési helyen a szerződés 5. pontjában meghatározott fűtési hőteljesítménnyel, illetve legalább 40 °C hőmérsékletű használati melegvízzel a Felhasználó rendelkezésére áll.

2.2. A Felhasználó jelen szerződéssel a felhasználói berendezések üzemképes állapotban tartására, a szekunder fűtővíz visszaadására és a távhőszolgáltatás díjtételeinek a szerződés 2. sz. mellékletét képező Fizetési megállapodás szerinti megfizetésére vállal kötelezettséget.

3. Csatlakozási pont:

A felhasználási helyet ellátó hőfogadó állomáson a szekunder fűtési, illetve a használati melegvíz vezetékparba beépített első elzáró szerelvények Felhasználó felé eső oldala.

A csatlakozási pont utáni felhasználói berendezések a Felhasználó tulajdonát képezik, kivéve a hőmennyiségmérő kört.

4. Teljesítési hely:

Fűtési célú távhőszolgáltatás esetén a csatlakozási pont, melegvíz-szolgáltatás esetén a vételezési hely.

5. Felhasználói adatok

Fűtési csúcshőigény:	MW
Szekunder fűtővízmaximális térfogatárama:	m ³ /h
Fűtött légtérfogat összesen:	légm ³

6. Az üzemvitellel kapcsolatos megállapodások

6.1. A Szolgáltató a szolgáltatói hőközpontban a szekunder fűtővíz hőmérsékletét az időjárástól függően úgy szabályozza, hogy az adott időjárási viszonyok mellett a megfelelő fűtési hőteljesítmény a felhasználói igények kielégítéséhez rendelkezésre álljon. A szolgáltatás teljesítettnek minősül, ha a fűtési csúcshőteljesítménynek (amit -13 °C külső hőmérséklethez tartozónak tekintünk) a -13 °C-nál magasabb tényleges külső hőmérséklethez tartozó arányos része, illetve a minimum 40 °C hőmérsékletű használati melegvíz - ha azt a felhasználói berendezések állapota lehetővé teszi - a teljesítési helyen a Felhasználó rendelkezésére áll.

6.2. A szolgáltatással kapcsolatos egyéb üzemviteli kérdéseket a Felek az Üzemviteli Megállapodásban rögzítik, mely megállapodás e szerződés 1. sz. mellékletét képezi.

7. A szolgáltatott távhő mérése és elszámolása

7.1. Fűtési célú hőfelhasználás

7.1.1. A szolgáltatott, illetve vételezett fűtési célú hőmennyiség a szolgáltatói hőközpontba, illetőleg a hőközpontból ellátott hőfogadó állomásokon beépített, a Szolgáltató tulajdonában lévő, hiteles hőmennyiségmérő által mért értékek alapján kerül meghatározásra, a vonatkozó önkormányzati rendeletben szabályozott módon.

7.1.2. A hőmennyiségmérő meghibásodása esetén, annak megjavítása, megjavíttatása, szükség szerinti cseréje, valamint a mérő vonatkozó előírások szerinti időszakos hitelesítése a Szolgáltató feladata. A javítás, illetve az időszakos hitelesítés időtartama a 30 napot nem haladhatja meg, ellenkező esetben a Szolgáltató hiteles cseremérőről köteles gondoskodni.

7.1.3. A hőmennyiségmérő meghibásodása esetén annak megjavításáig, valamint a hitelesítés időtartama alatt a szolgáltatott fűtési célú távhő mennyiségét a mért időszakra vonatkozó adatok, valamint a külső hőmérséklet és a fűtött napok számának korrekciója alapján kell meghatározni.

7.1.4. A Felhasználó a Szolgáltató tulajdonában lévő hőmennyiségmérő soron kívüli hitelesítését írásban kérheti. Ha a Felhasználó által kért soron kívüli hitelesítéskor, a mérő a mérésügyi hatóság jegyzőkönyve szerint nem biztosította az előírt pontosságot, úgy

- a felmerülő költség a Szolgáltatót, ellenkező esetben a Felhasználót terheli,
- a számla utólagos korrekcióját a mérésügyi hatóság jegyzőkönyve alapján a Szolgáltató köteles az utolsó elszámolási időszakra elvégezni.

7.1.5. A Szolgáltató köteles biztosítani, hogy a Felhasználó a hőmennyiségmérőt leolvashassa, ellenőrizhesse.

7.2. Használati melegvíz

7.2.1. A használati melegvíz készítésre fordított hőmennyiséget a készítéshez felhasznált, a hőközpontban megmért vízmennyiség és a melegvíz készítés rendszerre jellemző átlagos hőközponti fajlagos hőfelhasználásának szorzataként kell meghatározni.

A melegvíz készítés rendszerre jellemző átlagos fajlagos hőfelhasználását a vonatkozó önkormányzati rendelet rögzíti.

7.2.2. A szolgáltatott, illetve vételezett melegvíz mennyiséget a díjfizető tulajdonában lévő, hiteles, szakszerűen felszerelt melegvíz-mérő méri.

Melegvíz-mérés hiányában a Szolgáltató a melegvíz felhasználást a vonatkozó önkormányzati rendeletben meghatározott módon számolja el.

7.2.3. A melegvíz-mérő meghibásodása esetén, annak megjavítása, megjavíttatása, szükség szerinti cseréje, valamint a mérő vonatkozó előírások szerinti időszakos hitelesítése a díjfizető feladata. A javítás, illetve az időszakos hitelesítés időtartama a 30 napot nem haladhatja meg, ellenkező esetben a díjfizető hiteles cseremérőről köteles gondoskodni.

A melegvíz-mérő ki- és beszerelése csak a Szolgáltató tudtával történhet.

7.2.4. A melegvíz-mérő meghibásodása esetén annak megjavításáig, valamint a hitelesítés

időtartama alatt a szolgáltatott melegvíz mennyiségét az előző elszámolási időszak felhasználását alapul véve kell meghatározni.

Ha az időszakos hitelesítést a díjfizető elmulasztotta, vagy a méretlen időszak a 30 napot mégis meghaladja (ekkor a 30. nap után) a hiteles mérési feltételek helyreállításáig a Szolgáltató a díjfizetőt melegvíz-mérővel nem rendelkező díjfizetőnek tekinti és számolja el.

7.2.5. A Szolgáltató a díjfizető tulajdonában lévő melegvíz-mérő soron kívüli hitelesítését írásban kérheti. Ha a Szolgáltató által kért soron kívüli hitelesítéskor, a mérő a mérésügyi hatóság jegyzőkönyve szerint nem biztosította az előírt pontosságot, úgy

- a felmerülő költség a díjfizetőt, ellenkező esetben a Szolgáltatót terheli,
- a számla utólagos korrekcióját a mérésügyi hatóság jegyzőkönyve alapján a Szolgáltató az utolsó elszámolási időszakra elvégzi.

7.2.6. A díjfizető köteles biztosítani, hogy a Szolgáltató a melegvíz-mérőt leolvashassa, ellenőrizhesse.

7.2.7. Amennyiben a Szolgáltató az ellenőrzése során azt tapasztalja, hogy a melegvíz-mérőn elhelyezett hőszolgáltatói vagy mérésügyi hatósági záróelem sérült, vagy hiányzik, és ezek sérülését, illetve hiányát a díjfizető a Szolgáltatónak nem jelentette be vagy egyéb szabálytalan vételezést észlel, úgy az elszámolási időszakra a díjfizetőt mérővel nem rendelkező díjfizetőként veszi figyelembe és az így elszámolt melegvíz hődíjával megegyező pótdíjat számít fel.

7.2.8. A távhőszolgáltató tudta nélkül, illegálisan vételező a Szolgáltatónak a melegvíz-mérővel nem rendelkező díjfizetőként meghatározott melegvíz mennyiség kétszerese utáni hődíjat, valamint vízdíjat köteles megfizetni a vételezés kezdetétől számított időtartamra.

8. A szolgáltatás szüneteltetése, illetve korlátozása

8.1. A Szolgáltató a távhőrendszer egészét érintő karbantartási, felújítási munkákat évente május hó 15-e és szeptember hó 15-e között végzi, így ebben az időszakban a távhőigények kielégítését esetenként nem biztosítja.

A Szolgáltató a szolgáltatás szüneteltetésének időpontjáról és várható időtartamáról a Felhasználót legalább 8 nappal korábban értesíti.

8.2. Élet-, egészség- vagy vagyonbiztonság veszélyeztetése, a szolgáltatói berendezés üzemzavara esetén, a Szolgáltató - a Felhasználó tájékoztatása mellett - a szolgáltatást a hiba kijavításáig csökkentheti, szükség esetén szüneteltetheti, köteles azonban a teljes értékű szolgáltatást a lehető legrövidebb időn belül helyreállítani.

8.3. A Szolgáltató jogosult az országos tüzelőanyag-hiány vagy környezetvédelmi ok miatt a szolgáltatást korlátozni a vonatkozó jogszabályokban foglalt előírások és korlátozási sorrend szerint.

A Felhasználó korlátozására csak végső esetben és csak akkor kerül sor, ha az egyéb felhasználók korlátozása után ez még szükséges. Ekkor a Szolgáltató először a Felhasználó melegvíz felhasználását, majd - ha még szükséges - fűtését korlátozza.

A korlátozás elrendelésekor a Szolgáltató a korlátozás okáról, kezdő időpontjáról, várható időtartamáról és mértékéről a Felhasználót tájékoztatja. A korlátozásra szolgáló okok megszűnése után a korlátozást haladéktalanul fel kell oldani.

8.4. A szolgáltatás 8.1.-8.3. pont szerinti szüneteltetéséből vagy korlátozásából eredő károkért a Szolgáltatót kártalanítási kötelezettség nem terheli.

8.5. Minden olyan a Felek által elháríthatatlan körülmény, amely a szolgáltatást befolyásolja, mindkét Felet mentesíti a szerződésben vállalt kötelezettség alól mindaddig, míg az elháríthatatlan körülmény, illetve annak minden következménye meg nem szűnik.

9. Távhőszolgáltatási díjak, díjfizetés

9.1. A Szolgáltató a lakossági távhőszolgáltatás díjait mindenkor a teljesítés időpontjában hatályban lévő hatósági áron számlázza.

A lakossági távhőszolgáltatás-től érvényes díjai:

Alapdíj (fűtés+melegvíz):	$Ft/légm^3, év + \text{ÁFA}$
Fűtési hődíj:	$Ft/GJ + \text{ÁFA}$
Melegvíz hődíj:	$Ft/m^3 + \text{ÁFA}$

A Szolgáltató a nem lakossági távhőszolgáltatás –kivéve a külön kezelt intézménynek nyújtott távhőszolgáltatás- díjait és a díjfizetési feltételeket az Üzletszabályzatában írt árképzési elveknek és díjfizetési feltételeknek megfelelően állapítja meg.

A nem lakossági távhőszolgáltatás -kivéve külön kezelt intézménynek nyújtott távhőszolgáltatás- -től érvényes díjai:

Alapdíj (fűtés+melegvíz):	$Ft/légm^3, év + \text{ÁFA}$
Fűtési hődíj:	$Ft/GJ + \text{ÁFA}$
Melegvíz hődíj:	$Ft/m^3 + \text{ÁFA}$

A díjváltozásról a Szolgáltató 15 napon belül tájékoztatja a Felhasználót.

9.2. A szolgáltatás díját a Felhasználó a jelen szerződés 2. számú mellékletét képező "Fizetési megállapodás" szerint fizeti meg.

9.3. Felek megállapodnak abban, hogy a Felhasználó díjfizetési kötelezettségének elmulasztása esetén a Szolgáltató részéről a díjfizetési követelés teljesítésére irányuló írásbeli felszólítás a követelés elévülését megszakítja.

9.4. A díjfizetők személyében bekövetkező változások nem érintik a Felhasználó és a Szolgáltató között létrejött általános közszolgáltatási szerződés érvényességét. A díjfizető a változás időpontjától jogosult az általános közszolgáltatási szerződésben foglaltak szerint a szolgáltatás igénybevételére és ugyanezen időponttól köteles a távhőszolgáltatás díjainak megfizetésére.

10. A szerződés módosítása

10.1. A szerződést a Felek közös megegyezéssel írásban bármikor módosíthatják.

10.2. Ha a távhővel ellátott épületben lévő külön tulajdonban és külön használatban lévő épületrészben lévő épületrészben a távhő igénybevételét meg kívánják szüntetni, úgy az általános közszolgáltatási szerződés módosítását az épületrész tulajdonosa és a felhasználó

közösen, írásban kezdeményezheti, ha együttes feltételként:

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

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

10.3. Amennyiben a felhasználó a távhővel ellátott épületben lévő, közös tulajdonban és közös használatban lévő épületrész fűtését meg kívánja szüntetni, és ez a közszolgáltatási szerződés módosítását teszi szükségessé, a szerződés módosítására vonatkozó igényt a távhőszolgáltató nem utasíthatja el.

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

11. Szerződésszegés és következményei

11.1. Szerződésszegés a Szolgáltató részéről

A Szolgáltató részéről szerződésszegésnek minősül, ha

- a) a távhőszolgáltatást a közszolgáltatási szerződésben meghatározott időpontban nem kezdi meg,
- b) a távhőt nem a közszolgáltatási szerződésben meghatározott, illetőleg nem a tőle elvárható módon szolgáltatja,
- c) a távhő Felhasználó részére történő szolgáltatását nem hitelesített mérőeszköz használatával végzi,
- d) a távhőszolgáltatás előre tervezhető munkák miatti szüneteltetéséről a Felhasználót a szerződésben előírt időpontban nem értesíti,
- e) felróható magatartása folytán a távhőszolgáltatás megszakad, vagy azt a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény (a továbbiakban: Tszt.) 40-41. §-aiban foglaltakon túlmenően szünetelteti vagy korlátozza,
- f) a távhőszolgáltatás felfüggesztése esetén a felfüggesztési ok megszüntetésére vonatkozó – Felhasználó által megküldött- írásbeli értesítés kézhezvételét követő munkanapon a távhőszolgáltatást nem kezdi meg.

Szerződésszegés esetén a Szolgáltató köteles a Felhasználó részére

- a díj arányos részét visszatéríteni, ha az e) pontban,
- kötbért fizetni, ha az a), b), c), d) vagy f) pontokban meghatározott szerződésszegést követi el.

A kötbér mértéke naponta a havi alapdíj 10 %-a.

11.2. Szerződésszegés a Felhasználó részéről

A Felhasználó illetőleg a díjfizető részéről szerződésszegésnek minősül, ha

- a) a szerződésben meghatározott hóteljesítményt túllépi,
- b) a távhő folyamatos és biztonságos szolgáltatását, illetőleg más felhasználó vagy díjfizető szerződésszerű távhő vételezését zavarja vagy veszélyezteti,
- c) a mérőeszközt vagy a mérőeszköz hitelesítő jelet (fémzár, hitelesítési bélyegzés, matrica) megrongálja, eltávolítja vagy –amennyiben a mérőeszköz olyan helyiségben van elhelyezve, amelybe a felhasználó, díjfizető állandó bejutása, illetve felügyelete biztosított- ezek sérülését a Szolgáltatónak nem jelenti be,
- d) a mérőeszköz befolyásolásával vagy megkerülésével –ideértve a mérőeszköz vagy annak hitelességét tanúsító jel megrongálását és eltávolítását is- távhőt vételez,
- e) a távhő díját nem vagy nem a szerződésben meghatározott időben fizeti meg,
- f) a korlátozási rendelkezésnek nem tesz eleget,
- g) a távhő vételezését nem a Tszt. 38. § (2), (5) bekezdésében foglalt feltételekkel szünteti meg.

Szerződésszegés esetén a Felhasználó vagy a díjfizető köteles a Szolgáltató részére pótdíjat fizetni, ha az a), c), d), f) vagy g) pontokban meghatározott szerződésszegést követi el.

A Szolgáltató a távhőszolgáltatást felfüggesztheti, ha a Felhasználó vagy a díjfizető a b), c), vagy d) pontokban meghatározott szerződésszegést követi el, vagy a távhőszolgáltatás díját a Szolgáltató által kiállított számlán feltüntetett fizetési határidőt követő 15 naptári napon belül nem fizeti meg.

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

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

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

A szolgáltatás felfüggesztéséből eredő kár megtérítését a szerződésszegő fél a másik féltől nem követelheti.

12. Kapcsolattartás

A Felhasználó megbízottja:

címe:

telefonszáma:

A Felhasználó megbízottja jogosult jelen szerződést megkötni, valamint a távhőszolgáltatási kérdésekben a Felhasználó nevében eljárni.

A Szolgáltató részéről a Szolgáltató és a Felhasználó közötti együttműködésben intézkedésre jogosult: a Szolgáltatási Üzem vezetője, telefon: 96/414-466

13. A szerződés hatálya, felmondása

13.1. Jelen szerződés 2..... év hó napjától határozatlan időre szól.

13.2. Az általános közszolgáltatási szerződést a Felhasználó 30 napos felmondási időpontra írásban mondhatja fel, ha együttes feltételként:

- a) a felmondáshoz a távhővel ellátott épület tulajdonosi közössége az összes tulajdoni hányad szerinti legalább négyötödös szavazattöbbségű határozatával hozzájárul és az épületben a távhőellátással azonos komfortfokozatú más hőellátást valósít meg;
- b) a szerződés felmondása nem okoz jelentős kárt más számára, és nem korlátozza mások tulajdonosi, használói, bérlői jogait;
- c) viseli azokat a költségeket, amelyek a felhasználói berendezéseknek a felmondás következtében szükséges műszaki átalakításával merülnek fel;
- d) a szerződés felmondását a meglévő rendszer műszaki megoldása lehetővé teszi és a felmondás nem ütközik egyéb jogszabályba.

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

13.3. A Szolgáltató a közszolgáltatási szerződést csak akkor mondhatja fel, ha

- a) a Felhasználó vagy a díjfizető a 11.2. b) vagy g) pontokban meghatározott szerződésszegést követi el,
- b) a Felhasználó vagy a díjfizető a Szolgáltató írásbeli felszólítása ellenére a távhőszolgáltatás díját az esedékesség lejártát követő 60 napon belül nem fizeti meg,
- c) tudomást szerez arról, hogy a vele szerződéses kapcsolatban álló felhasználó a távhő vételezését a felhasználási helyen megszüntette. Ebben az esetben a közszolgáltatási szerződés felmondása miatt az épületben, épületrészben esetleg bekövetkező kár a Felhasználót terheli.

A közszolgáltatási szerződés felmondását a Szolgáltató csak oly módon alkalmazhatja, hogy azok ne érintsék a teljesítő díjfizetőt.

14. Vegyes rendelkezések

14.1. Új felhasználói berendezést létesíteni, meglévő felhasználói berendezést áthelyezni, átalakítani vagy - a 10.2. pont szerinti megszüntetést, valamint a szerződés felmondásának esetét kivéve - megszüntetni, az új, áthelyezett, átalakított felhasználói berendezést üzembe helyezni csak a Szolgáltató előzetes hozzájárulásával lehet.

14.2. A jelen szerződésben nem szabályozott kérdésekben a Polgári Törvénykönyv, valamint az egyéb vonatkozó jogszabályi rendelkezésekben foglaltak az irányadók.

14.3. Jelen szerződés elválaszthatatlan részét képezik annak mellékletei, a szerződés csak a mellékletekkel együtt érvényes.

Mellékletek: 1. számú: Üzemviteli megállapodás
2. számú: Fizetési megállapodás

Jelen szerződés 4 (négy) példányban készült, amelyből 2 (kettő) példány a Felhasználót, 2 (kettő) példány pedig a Szolgáltatót illeti meg.

Győr, 2..... hó nap

Győr, 2..... hó nap

.....
Szolgáltató

.....
Felhasználó

ÜZEMVITELI MEGÁLLAPODÁS

szolgáltatói hőközpontról ellátott lakossági felhasználók távhőellátására

1. A Szolgáltató a Felhasználó részére a fűtési célú távhőt a

Győr, sz. alatti hőközpont,

Győr, sz. alatti hőfogadó állomásáról biztosítja.

Erről a hőfogadó állomásról más Felhasználó nem kap ellátást.

A használati melegvíz szolgáltatás a hőközpontról ellátott többi felhasználóval együtt történik.

A használati melegvíz készítéséhez szükséges közműves ivóvíz rendelkezésre bocsátója a PANNON-VÍZ Zrt. (címe: 9025 Győr, Országút út 4.)

2. A Szolgáltató a hőközpont üzemeltetését az alábbiak szerint végzi:

- a szekunder fűtővíz hőmérsékletét a külső hőmérséklet függvényében szabályozza,
- időjárástól függően éjszakai fűtés csökkentést, fűtés leállítást alkalmaz,

- a hőközpontban a használati melegvíz hőmérsékletet olyan értéken tartja, hogy a melegvíz hőmérséklete – ha azt a felhasználói berendezések állapota lehetővé teszi – a vételezési helyen legalább 40 °C legyen.

3. Fűtési szolgáltatással a Szolgáltató az év szeptember 15. napja és a következő év május 15. napja között áll a felhasználók rendelkezésére. Ebben az időszakban akkor kerül sor fűtésre, ha a külső hőmérséklet napi középértéke - az Országos Meteorológiai Szolgálat előrejelzése szerint - előreláthatólag nem haladja meg a +10 °C-ot, illetőleg három egymást követő napon a +12 °C-ot.

4. A fűtési időszak, valamint a fűtés hőközponti szabályozásának megváltoztatását a Felhasználó megbízottja írásban kezdeményezheti. Ahhoz, hogy a Szolgáltató a 2-3. pontokban foglaltaktól eltérjen a hőközpontról vagy a hőközponton belül külön fűtési hőcserélő blokkról ellátott felhasználók legalább 70 %-ának írásos egyetértése szükséges.

Fentiek megléte esetén a Szolgáltató - az Általános közszolgáltatási szerződés 5. pontjában rögzített hőtéljesítmény határokon belül - a felhasználói igényt 24 órán belül

teljesíti, azzal a megkötéssel, hogy beavatkozást egy napon belül csak egy alkalommal végez.

5. A felhasználói berendezések üzemeltetése és fenntartása a Felhasználó, a szolgáltatói berendezéseké a Szolgáltató kötelessége.

6. Szolgáltató éjjel-nappali hibabejelentőt üzemeltet.
A Szolgáltató a felhasználói berendezéseken csak külön térítés ellenében végez munkát.

Győr, 2..... hó nap

Győr, 2..... hó nap

.....
Szolgáltató

.....
Felhasználó

Az általános közszolgáltatási szerződés 2.a. sz. melléklete

FIZETÉSI MEGÁLLAPODÁS

szolgáltatói hőközpontról ellátott lakossági felhasználók távhőellátására

(fűtés és melegvíz-szolgáltatás)

1. Az épület, épületrész tulajdonosai a távhőszolgáltatás díjának épületrészenként történő fizetése mellett döntöttek. Ezért a távhőszolgáltatás díjának fizetése szempontjából a díjfizető az épületrész tulajdonosa vagy külön megállapodás esetében bérlője vagy használója. Az épületrész bérlője vagy használója akkor lehet díjfizető, ha ezt az épületrész tulajdonosával együttesen kérelmezik a Szolgáltatótól, az általa rendszeresített módon és formában. Ebben az esetben a távhőszolgáltatási díj bérlő vagy használó által történő megfizetéséért az épületrész tulajdonosa – egyszerű (sortartó) kezesként – felel.
2. A díjfizető a tulajdonában, használatában levő helyiségek fűtött légtérfogata után, az igénybevett szolgáltatás szerint a fűtési alapidj és/vagy melegvíz alapidj 1/12-ed részét a tárgyhóban fizeti meg.
3. A fűtési célra fordított hőmennyiség hődíját, a fűtési hődíjat a díjfizető havonta utólag, a tárgyhót követő hónapban fizeti meg.
4. A Szolgáltató a felhasználási hely - Általános közszolgáltatási szerződés 7.1.1. pontja szerint meghatározott - fűtési hőfelhasználását a díjfizetők között a tulajdonukban, használatukban lévő helyiségek fűtött légtérfogatának arányában osztja szét úgy, hogy az eredeti rendeltetésük szerint használt közös helyiségek fűtött légtérfogata 60 %-kal, a garázsok fűtött légtérfogata 50 %-kal kerül figyelembe vételre.
5. A használati melegvíz készítésére fordított hőmennyiség hődíját, a melegvíz hődíjat, valamint a melegvíz készítéshez felhasznált ivóvíz vízdíját a díjfizető az alábbiak szerint fizeti meg:

Ha a díjfizető egyedi melegvíz-mérővel rendelkezik, akkor a melegvíz fogyasztását a mért mennyiség alapján hat hónaponként kell elszámolni. Két elszámolási időszak között a díjfizető havonként az előző elszámolási időszak egész m^3 -re kerekített átlagfogyasztása (minimum $1 m^3$), ennek hiányában a Szolgáltató Üzletszabályzatában rögzített mennyiség után részfizetést teljesít. Részfizetesként az elszámolási időszakban megfizetett és a mért fogyasztás szerinti melegvíz hődíj, valamint vízdíj különbözetét a Szolgáltató az elszámolási időszakot követő második hónap számláiban jóváírja vagy pótterhelésként kiszámlázza.

Ha a díjfizető nem rendelkezik egyedi melegvíz-mérővel, akkor a havi melegvíz fogyasztása a vonatkozó önkormányzati rendelet szerint meghatározott vízmennyiség.

6. Az a díjfizető, aki a fizetési határidőig fizetési kötelezettségének nem tett eleget, fizetési késedelembe esik és késedelmi kamatot is köteles fizetni.

A késedelmi kamat mértéke a Ptk. vonatkozó rendelkezései szerint megállapított mérték.

A Szolgáltató jogosult a díjfizetőnél a távhőszolgáltatást részben vagy egészében felfüggeszteni, ha a díjfizető a távhőszolgáltatás díját a Szolgáltató által kiállított számlán feltüntetett fizetési határidőt követő 15 naptári napon belül nem fizeti meg.

Az Általános közszolgáltatási szerződés 9.3 pontja szerinti megállapodásnak megfelelően a felhasználó vagy a díjfizető díjfizetési kötelezettségének elmulasztása esetén a Szolgáltató részéről a díjfizetési követelés teljesítésére irányuló írásbeli felszólítás a követelés elévülését megszakítja.

7. A díjfizető személyében bekövetkezett változást a régi és az új díjfizető - a felhasználó képviselőjének egyidejű értesítése mellett – írásban köteles a díjfizető személyében bekövetkezett változástól számított 15 napon belül - a Szolgáltatónak, Szolgáltató által rendszeresített módon és formában bejelenteni.

Ekkor a Szolgáltató a tényleges díjfizető változás napjának megfelelően szerepelteti a változást a nyilvántartásaiban. Amennyiben a változás bejelentés ideje a tényleges díjfizető változás idejét 15 nappal meghaladja, akkor a Szolgáltató a bejelentés napját tekinti a díjfizető változás napjának, és ezzel a nappal szerepelteti a változást nyilvántartásaiban és ettől a naptól számol el a szolgáltatásokkal a régi és az új díjfizetővel.

Amennyiben csak az egyik (vagy a régi, vagy az új) díjfizető jelenti be a díjfizető személyében bekövetkezett változást, akkor a változás tényét hitelt érdemlő módon (adásvételi szerződés, három hónapnál nem régebbi tulajdoni lap, önkormányzati tulajdonú lakás és nem lakás esetén bérleti szerződés, csereszerződés) kell bizonyítani, továbbá az egyedi melegvíz-mérővel rendelkezők esetében az elszámoláshoz a régi és az új díjfizető által elismert melegvíz mérési adatnak is rendelkezésre kell állni.

Díjfizető változás esetén

- a) a díjfizetésre vonatkozó jelen megállapodás az új díjfizetőre is vonatkozik,
- b) a díjak megosztását az alapidő, fűtési idényben a fűtési hődíj, valamint az egyedi melegvíz-mérővel nem rendelkező díjfizetők használati melegvíz hődíja és vízdíja vonatkozásában is napra arányosítva a Szolgáltató elvégzi, míg az egyedi melegvíz-mérővel rendelkezők esetében a melegvíz hődíját és vízdíját a régi és az új díjfizető által is elismert mérési adat alapján, az elszámolási időszakon belül a Szolgáltató megosztja.

A Szolgáltató jogosult a díjfizető hely tulajdonosával szemben érvényesíteni a távhőszolgáltatás díját, ha a díjfizető változás bejelentése nem történt meg, az ingatlant jogcím nélkül használják, vagy hiányoznak a változás időpontjáig igénybevett szolgáltatás elszámolásához szükséges adatok.

8. A távhőszolgáltatással kapcsolatos díjfizetési kötelezettség és más pénztartozás a társasház tulajdonosait és a lakásszövetkezet tagjait nem terheli egyetemlegesen. Épületrészenként külön-külön történő díjfizetés esetén a felhasználó az egyes díjfizetők, továbbá a díjfizető más díjfizetők díjtartozásának megfizetéséért nem tartozik felelősséggel.

Győr, 2..... hó nap

Győr, 2..... hó nap

.....
Szolgáltató

.....
Felhasználó

Az általános közszolgáltatási szerződés 2.b. sz. melléklete

FIZETÉSI MEGÁLLAPODÁS

**szolgáltatói hőközpontról ellátott lakossági felhasználók távhőellátására, fűtési
költségmegosztók szerinti elszámoláshoz**

(fűtés és melegvíz-szolgáltatás)

1. Az épület, épületrész tulajdonosai a távhőszolgáltatás díjának épületrészenként történő fizetése mellett döntöttek. Ezért a távhőszolgáltatás díjának fizetése szempontjából a díjfizető az épületrész tulajdonosa vagy külön megállapodás esetében bérlője vagy használója. Az épületrész bérlője vagy használója akkor lehet díjfizető, ha ezt az épületrész tulajdonosával együttesen kérelmezik a Szolgáltatótól, az általa rendszeresített módon és formában. Ebben az esetben a távhőszolgáltatási díj bérlő vagy használó által történő megfizetéséért az épületrész tulajdonosa – egyszerű (sortartó) kezesként – felel.
2. A díjfizető a tulajdonában, használatában levő helyiségek fűtött légtérfogata után, az igénybevett szolgáltatás szerint a fűtési alapidíj és/vagy melegvíz alapidíj 1/12-ed részét a tárgyhóban fizeti meg.
3. A fűtési célra fordított hőmennyiség hődíját, a fűtési hődíjat a Szolgáltató az alábbiak szerint számlázza:

3.1. Részfizetés

Jelen fizetési megállapodás megkötését követő első fűtési időszakban a Szolgáltató a felhasználási hely - Általános közszolgáltatási szerződés 7.1.1. pontja szerint meghatározott - fűtési hőfelhasználását a díjfizetők között a tulajdonukban, használatukban lévő helyiségek fűtött légtérfogatának arányában osztja szét úgy, hogy az eredeti rendeltetésük szerint használt közös helyiségek fűtött légtérfogata 60 %-kal, a garázsok fűtött légtérfogata 50 %-kal kerül figyelembe vételre.

Az első fűtési időszak elszámolása után a Szolgáltató a felhasználási hely - Általános közszolgáltatási szerződés 7.1.1. pontja szerint meghatározott - fűtési hőfelhasználását a fűtési időszakban a díjfizetők között az előző fűtési idény ténylegesen elszámolt fűtési hőfelhasználásának arányában osztja szét.

A díjfizető a fentiek szerint felosztott fűtési hőfelhasználásnak megfelelő fűtési hődíjat – mint részfizetést – havonta utólag, a tárgyhót követő hónapban fizeti meg.

3.2. Elszámolás

3.2.1. A fűtési időszakot követően – legkésőbb augusztus 15-ig – a Felhasználó megadja a Szolgáltatónak az épület fűtési hőfelhasználásának tényleges felosztási arányait, ami alapján a Szolgáltató díjfizetőnként meghatározza a tényleges fűtési hőfelhasználást. A Szolgáltató vállalja, hogy évente egyszer a Felhasználó adott hónap 15. napjáig beérkezett adatszolgáltatását követő havi számlával egy időben elszámoló számlát készít a díjfizetők által ténylegesen fizetendő és a 3.1. pont szerint részfizetésként megfizetett fűtési hődíj különbözetéről.

3.2.2. A Szolgáltató csak a Felhasználó által megadott adatok alapján kiállított elszámoló számla helyességéért vállal felelősséget.

3.2.3. A Felhasználó vállalja, hogy ha a díjfizetők az elszámoló számlát határidőre nem egyenlítik ki, a Szolgáltatótól kapott értesítés után abban eljár annak érdekében, hogy a 3.2.1. pont szerinti elszámolásból a Szolgáltatónak pénzügyi hiánya ne keletkezzen.

4. A használati melegvíz készítésére fordított hőmennyiség hődíját, a melegvíz hődíjat, valamint a melegvíz készítéséhez felhasznált ivóvíz vízdíját a díjfizető az alábbiak szerint fizeti meg:

Ha a díjfizető egyedi melegvíz-mérővel rendelkezik, akkor a melegvíz fogyasztását a mért mennyiség alapján hat hónaponként kell elszámolni. Két elszámolási időszak között a díjfizető havonként az előző elszámolási időszak egész m^3 -re kerekített átlagfogyasztása (minimum $1 m^3$), ennek hiányában a Szolgáltató Üzletszabályzatában rögzített mennyiség után részfizetést teljesít. Részfizetésként az elszámolási időszakban megfizetett és a mért fogyasztás szerinti melegvíz hődíj, valamint vízdíj különbözetét a Szolgáltató az elszámolási időszakot követő második hónap számláiban jóváírja vagy pótterhelésként kiszámlázza.

Ha a díjfizető nem rendelkezik egyedi melegvíz-mérővel, akkor a havi melegvíz fogyasztása a vonatkozó önkormányzati rendelet szerint meghatározott vízmennyiség.

5. Az a díjfizető, aki a fizetési határidőig fizetési kötelezettségének nem tett eleget, fizetési késedelembe esik és késedelmi kamatot is köteles fizetni.

A késedelmi kamat mértéke a Ptk. vonatkozó rendelkezései szerint megállapított mérték.

A Szolgáltató jogosult a díjfizetőnél a távhőszolgáltatást részben vagy egészében felfüggeszteni, ha a díjfizető a távhőszolgáltatás díját a Szolgáltató által kiállított számlán feltüntetett fizetési határidőt követő 15 naptári napon belül nem fizeti meg.

Az Általános közszolgáltatási szerződés 9.3 pontja szerinti megállapodásnak megfelelően a felhasználó vagy a díjfizető díjfizetési kötelezettségének elmulasztása esetén a Szolgáltató részéről a díjfizetési követelés teljesítésére irányuló írásbeli felszólítás a követelés elévülését megszakítja.

6. A díjfizető személyében bekövetkezett változást a régi és az új díjfizető - a felhasználó képviselőjének egyidejű értesítése mellett – írásban köteles a díjfizető személyében bekövetkezett változástól számított 15 napon belül - a Szolgáltatónak, Szolgáltató által rendszeresített módon és formában bejelenteni.

Ekkor a Szolgáltató a tényleges díjfizető változás napjának megfelelően szerepelteti a változást a nyilvántartásaiban. Amennyiben a változás bejelentés ideje a tényleges díjfizető változás idejét 15 nappal meghaladja, akkor a Szolgáltató a bejelentés napját tekinti a díjfizető változás napjának, és ezzel a nappal szerepelteti a változást nyilvántartásaiban és ettől a naptól számol el a szolgáltatásokkal a régi és az új díjfizetővel.

Amennyiben csak az egyik (vagy a régi, vagy az új) díjfizető jelenti be a díjfizető személyében bekövetkezett változást, akkor a változás tényét hitelt érdemlő módon (adásvételi szerződés, három hónapnál nem régebbi tulajdoni lap, önkormányzati tulajdonú lakás és nem lakás esetén bérleti szerződés, csereszerződés) kell bizonyítani, továbbá az egyedi melegvíz-mérővel rendelkezők esetében az elszámoláshoz a régi és az új díjfizető által elismert melegvíz mérési adatnak is rendelkezésre kell állni.

Díjfizető változás esetén

- a) a díjfizetésre vonatkozó jelen megállapodás az új díjfizetőre is vonatkozik,
- b) a díjak megosztását az alapidj, fűtési idényben a fűtési hődíj, valamint az egyedi melegvíz-mérővel nem rendelkező díjfizetők használati melegvíz hődíja és vízdíja vonatkozásában is napra arányosítva a Szolgáltató elvégzi, míg az egyedi melegvíz-mérővel rendelkezők esetében a melegvíz hődíját és vízdíját a régi és az új díjfizető által is elismert mérési adat alapján, az elszámolási időszakon belül a Szolgáltató megosztja.

A Szolgáltató jogosult a díjfizető hely tulajdonosával szemben érvényesíteni a távhőszolgáltatás díját, ha a díjfizető változás bejelentése nem történt meg, az ingatlan jogcím nélkül használják, vagy hiányoznak a változás időpontjáig igénybevett szolgáltatás elszámolásához szükséges adatok.

7. A távhőszolgáltatással kapcsolatos díjfizetési kötelezettség és más pénztartozás a társasház tulajdonostársait és a lakásszövetkezet tagjait nem terheli egyetemlegesen. Épületrészenként külön-külön történő díjfizetés esetén a felhasználó az egyes díjfizetők, továbbá a díjfizető más díjfizetők díjtartozásának megfizetéséért nem tartozik felelősséggel.

Győr, 2..... hó nap

Győr, 2..... hó nap

.....

Szolgáltató

.....

Felhasználó

EGYEDI KÖZSZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS
a saját tulajdonú felhasználói hőközponttal rendelkező egyéb felhasználók
táv hőellátására

amely létrejött egyrészről a

GYŐR-SZOL Győri Közszolgáltató és Vagyongazdálkodó Zártkörűen Működő Részvénytársaság

székhelye: 9024 Győr, Orgona u. 10.

cégjegyzékszám: Cg. 08-10-001825

statisztikai azonosítója: 11693062-6420-114-08

adószáma: 11693062-2-08

számlavezető hitelintézetének neve: OTP Bank NyRt.

bankszámlaszám: 11737007-20703121

képviseli:

szolgáltatást végző szervezeti egység neve: Táv hőszolgáltatási Igazgatóság Táv hőszolgáltatási Üzletág

szolgáltatást végző szervezeti egység címe: 9028 Győr, Rozgonyi u. 44.

mint szolgáltató – a továbbiakban: **Szolgáltató** –,

másrészről a(z)

megnevezés:

székhelye:

cégjegyzékszám:

statisztikai azonosítója:

adószáma:

számlavezető hitelintézetének neve:

bankszámlaszám:

képviseli:

mint felhasználó – a továbbiakban: **Felhasználó** –

együttesen felek – a továbbiakban: **Felek** – között az alulírott helyen és időben, az alábbi feltételekkel:

1. A szerződés tárgya

Jelen szerződést a Felek a Felhasználó tulajdonában álló alábbi felhasználási hely forróvíz hőhordozóval történő távhőellátására kötik.

Felhasználási hely címe, helyrajzi száma:

2. A Szolgáltató és a Felhasználó kötelezettségei

2.1. A Szolgáltató jelen szerződéssel arra vállal kötelezettséget, hogy a Felhasználó által lekötött hőteljesítménnyel a csatlakozási ponton a Felhasználó rendelkezésére áll, a felhasználási helyen fellépő hőigények kielégítése céljából.

2.2. A Felhasználó jelen szerződéssel a felhasználói berendezések üzemképes állapotban tartására, a keringtetett forróvíz visszaadására és a távhőszolgáltatás díjtételeinek megfizetésére vállal kötelezettséget.

3. Csatlakozási pont:

.....

A csatlakozási pont utáni felhasználói berendezések a Felhasználó tulajdonát képezik, kivéve a hőközponti primer átadó blokkot.

4. A Felhasználó által lekötött hőteljesítmény

Fűtési csúcshőigény	MW
<u>Használati melegvíz készítés csúcshőigénye:</u>	<u>MW</u>
Lekötött összes hőteljesítmény:	MW
Hőközponti primer forróvíz maximális térfogatárama:	m ³ /h

5. Az üzemvitellel kapcsolatos megállapodások

5.1. A Szolgáltató a távhőrendszerben keringtetett forróvíz mennyiségét és a primer előremenő hőmérsékletet az időjárástól függően úgy szabályozza, hogy az adott időjárási viszonyok mellett a megfelelő hőteljesítmény a felhasználói igények kielégítéséhez rendelkezésre álljon. A szolgáltatás teljesítettnek minősül, ha a lekötött hőteljesítménynek (amit -13 °C külső hőmérséklethez tartozónak tekintünk) a -13 °C -nál magasabb tényleges külső hőmérséklethez tartozó arányos része, illetve nyáron a használati melegvíz készítéshez szükséges hőteljesítmény a Felhasználó rendelkezésére áll.

5.2. A Felhasználó köteles a keringtetett primer forróvizet az átvett mennyiségben és minőségben visszaadni, a csatlakozási pont utáni vízvesztéséget azonnal megszüntetni.

6. A szolgáltatott hőmennyiség mérése

6.1. A szolgáltatott, illetve vételezett hőmennyiség a hőközpontba beépített, a Szolgáltató tulajdonában lévő, hiteles hőmennyiségmérő által mért érték.

6.2. A hőmennyiségmérő meghibásodása esetén, annak megjavítása, megjavíttatása, szükség szerinti cseréje, valamint a mérő vonatkozó előírások szerinti időszakos hitelesítése a Szolgáltató feladata. A javítás, illetve az időszakos hitelesítés időtartama a 30 napot nem haladhatja meg, ellenkező esetben a Szolgáltató hiteles cseremérőről köteles gondoskodni.

6.3. A hőmennyiségmérő meghibásodása esetén annak megjavításáig, valamint a hitelesítés időtartama alatt a szolgáltatott távhő mennyiségét a mért időszakra vonatkozó adatok, valamint fűtési időszakban a külső hőmérséklet és a fűtött napok korrekciója alapján kell elvégezni.

6.4. A Felhasználó a Szolgáltató tulajdonában lévő hőmennyiségmérő soron kívüli hitelesítését írásban kérheti. Ha a Felhasználó által kért soron kívüli hitelesítéskor, a mérő a mérésügyi hatóság jegyzőkönyve szerint nem biztosította az előírt pontosságot, úgy

- a felmerülő költség a Szolgáltatót, ellenkező esetben a Felhasználót terheli,
- a számla utólagos korrekcióját a mérésügyi hatóság jegyzőkönyve alapján a Szolgáltató köteles az utolsó elszámolási időszakra elvégezni.

6.5. A Felhasználó köteles biztosítani, hogy a Szolgáltató a hőmennyiségmérőt leolvashassa, ellenőrizhesse, a Felhasználónál elhelyezett szolgáltatói berendezéseket karbantarthassa, javíthassa.

6.6. Amennyiben a Szolgáltató ellenőrzése során a - 4. pont szerinti maximális primer térfogatáram beállítására szolgáló - térfogatáram és nyomásdifferencia szabályozón elhelyezett hőszolgáltatói záró elemet sérülten találja, úgy a Felhasználó pótdíjat köteles fizetni. A pótdíj mértéke az éves alapidő 1/6 része.

6.7. Amennyiben a Szolgáltató az ellenőrzése során azt tapasztalja, hogy a hőmennyiségmérőn elhelyezett hőszolgáltatói vagy mérésügyi hatósági ólomzár sérült vagy hiányzik, és ezek sérülését, illetve hiányát a Felhasználó a Szolgáltatónak nem jelentette be, vagy egyéb szabálytalan vételezést észlel, úgy a Felhasználó a tárgyi elszámolási időszakra az előző év azonos elszámolási időszakában mért hőmennyiség kétszeresének megfelelő hődíjat köteles megfizetni.

7. A szolgáltatás szüneteltetése, illetve korlátozása

7.1. A Szolgáltató a távhőrendszer egészét érintő karbantartási, felújítási munkákat évente május hó 15-e és szeptember hó 15-e között végzi, így ebben az időszakban a távhőigények kielégítését esetenként nem biztosítja.

A Szolgáltató a szolgáltatás szüneteltetésének időpontjáról és várható időtartamáról a Felhasználót legalább 8 nappal korábban értesíti.

7.2. Élet-, egészség- vagy vagyonbiztonság veszélyeztetése, a szolgáltatói berendezés üzemzavara esetén, a Szolgáltató - a Felhasználó tájékoztatása mellett - a szolgáltatást a hiba kijavításáig csökkentheti, szükség esetén szüneteltetheti, köteles azonban a teljes értékű szolgáltatást a lehető legrövidebb időn belül helyreállítani.

7.3. A Szolgáltató jogosult az országos tüzelőanyag-hiány vagy környezetvédelmi ok miatt a szolgáltatást korlátozni a vonatkozó jogszabályokban foglalt előírások és korlátozási sorrend szerint.

A Felhasználó az önkormányzati rendeletben meghatározott távhőkorlátozási sorrendben a kategóriába tartozik.

A korlátozás elrendelésekor a Szolgáltató a korlátozás okáról, kezdő időpontjáról, várható időtartamáról és mértékéről a Felhasználót tájékoztatja.

A Felhasználó köteles az elrendelt távhőkorlátozást maximum 4 óra alatt végrehajtani, és a Szolgáltató ez irányú ellenőrzését eltérni.

Ha a Felhasználó a korlátozási rendelkezésnek nem tesz eleget, akkor pótdíjat köteles fizetni és a Szolgáltató jogosult a távhőszolgáltatásból a Felhasználót kizárni. A pótdíj mértéke az éves alapdíj 1/6-od része, melyet annyszor kell megfizetnie, ahány napon keresztül a korlátozási rendelkezésnek nem tett eleget. A pótdíj megfizetése nem mentesít a szerződésszegés egyéb következményei alól.

A korlátozásra szolgáló okok megszűnése után a korlátozást haladéktalanul fel kell oldani.

7.4. A 7.1. - 7.3. pont szerinti szolgáltatás szüneteltetésből vagy korlátozásból eredő károkért a Szolgáltatót kártalanítási kötelezettség nem terheli.

7.5. Minden olyan a Felek által elháríthatatlan körülmény, amely a szolgáltatást befolyásolja, mindkét Felet mentesíti a szerződésben vállalt kötelezettség alól mindaddig, míg az elháríthatatlan körülmény, illetve annak minden következménye meg nem szűnik.

8. Távhőszolgáltatási díjak, díjfizetés

8.1. A szerződő felek megállapodnak abban, hogy a Felhasználó a Szolgáltató részére megfizeti a távhőszolgáltatás díját a Szolgáltató által kibocsátott számla alapján.

A Szolgáltató a nem lakossági távhőszolgáltatás –kivéve a külön kezelt intézménynek nyújtott távhőszolgáltatás- díjait és a díjfizetési feltételeket az Üzletszabályzatában írt árképzési elveknek és díjfizetési feltételeknek megfelelően állapítja meg.

A nem lakossági távhőszolgáltatás –kivéve külön kezelt intézménynek nyújtott távhőszolgáltatás- 20.....-től érvényes díjai:

Alapdíj:	Ft/MW,év+ÁFA
Hődíj:	Ft/GJ+ÁFA

A díjváltozásról a Szolgáltató a változást megelőzően 15 nappal tájékoztatja a Felhasználót.

8.2. Az alapdíj éves díj, amely a szerződés 4. pontjában rögzített hűteljesítmény figyelembevételével kerül kiszámításra.

A Felhasználó az alapdíj 1/12-ed részét havonta a tárgyhóban fizeti meg.

8.3. A Felhasználó a 6. pont szerint mért hőmennyiségnek megfelelő hődíjat havonta, a tárgyhót követő hónapban fizeti meg.

8.4. A Felhasználó a távhőszolgáltatás díját a Szolgáltató számlájának kézhezvétele után 15 napon belül átutalással egyenlíti ki.

8.5. Az a Felhasználó, aki a fizetési határidőig fizetési kötelezettségének nem tett eleget, fizetési késedelembe esik és késedelmi kamatot is köteles fizetni. A késedelmi kamat mértéke a Ptk. vonatkozó rendelkezései szerint megállapított mérték.

8.6. Felek megállapodnak abban, hogy a Felhasználó díjfizetési kötelezettségének elmulasztása esetén a Szolgáltató részéről a díjfizetési követelés teljesítésére irányuló írásbeli felszólítás a követelés elévülését megszakítja.

9. A szerződés módosítása

9.1. A szerződést a Felek közös megegyezéssel írásban bármikor módosíthatják.

9.2. Ha a Felhasználó a 4. pont szerint lekötött hőtéljesítménynél nagyobb hőtéljesítményt kíván a Szolgáltatónál igénybe venni, akkor a Szolgáltató felé az új teljesítménynek megfelelő igénybejelentést kell tennie. A Szolgáltató erre válaszolva nyilatkozik a bővítés lehetőségéről és feltételeiről.

A lekötött hőtéljesítmény csökkentési szándéka esetén a lemondó nyilatkozatot legkésőbb minden évben szeptember 30-ig kell a Szolgáltatóhoz eljuttatni. A lekötött hőtéljesítmény csökkentésére következő év január 1-től van lehetőség.

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

10. Szerződésszegés és következményei

10.1. Szerződésszegés a Szolgáltató részéről

A Szolgáltató részéről szerződésszegésnek minősül, ha

a) a távhőszolgáltatást a közszolgáltatási szerződésben meghatározott időpontban nem kezdi meg,

b) a távhőt nem a közszolgáltatási szerződésben meghatározott, illetőleg nem a tőle elvárható módon szolgáltatja,

c) a távhő Felhasználó részére történő szolgáltatását nem hitelesített mérőeszköz használatával végzi,

d) a távhőszolgáltatás előre tervezhető munkák miatti szüneteltetéséről a Felhasználót a szerződésben előírt időpontban nem értesíti,

e) felróható magatartása folytán a távhőszolgáltatás megszakad, vagy azt a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény (a továbbiakban: Tszt.) 40-41. §-aiban foglaltakon túlmenően szünetelteti vagy korlátozza,

f) a távhőszolgáltatás felfüggesztése esetén a felfüggesztési ok megszüntetésére vonatkozó – Felhasználó által megküldött- írásbeli értesítés kézhezvételét követő munkanapon a távhőszolgáltatást nem kezdi meg.

Szerződésszegés esetén a Szolgáltató köteles a Felhasználó részére

- a díj arányos részét visszatéríteni, ha az e) pontban,

- kötbért fizetni, ha az a), b), c), d) vagy f) pontokban

meghatározott szerződésszegést követi el.

A kötbér mértéke naponta a havi alapidő 10 %-a.

10.2. Szerződésszegés a Felhasználó részéről

A Felhasználó részéről szerződésszegésnek minősül, ha

a) a szerződésben meghatározott hűteljesítményt túllépi,

b) a távhő folyamatos és biztonságos szolgáltatását, illetőleg más felhasználó vagy díjfizető szerződésszerű távhő vételezését zavarja vagy veszélyezteti,

c) a mérőeszközt vagy a mérőeszköz hitelesítő jelet (fémzár, hitelesítési bélyegzés, matrica) megrongálja, eltávolítja, vagy ezek sérülését a Szolgáltatónak nem jelenti be,

d) a mérőeszköz befolyásolásával vagy megkerülésével –ideértve a mérőeszköz vagy annak hitelességét tanúsító jel megrongálását és eltávolítását is- távhőt vételez,

e) a távhő díját nem vagy nem a szerződésben meghatározott időben fizeti meg,

f) a korlátozási rendelkezésnek nem tesz eleget,

g) a távhő vételezését nem a Tszt. 38. § (4) bekezdésében foglalt feltételekkel szünteti meg.

Szerződésszegés esetén a Felhasználó köteles a Szolgáltató részére a vonatkozó önkormányzati rendelet szerinti pótdíjat fizetni, ha az a), c), d), f) vagy g) pontokban meghatározott szerződésszegést követi el.

A Szolgáltató a távhőszolgáltatást felfüggesztheti, ha a Felhasználó a b), c), vagy d) pontokban meghatározott szerződésszegést követi el, vagy a távhőszolgáltatás díját a Szolgáltató által kiállított számlán feltüntetett fizetési határidőt követő 15 napon belül nem fizeti meg.

A Szolgáltató a felfüggesztés okának megszüntetésére vonatkozó –a Felhasználó által megküldött- írásbeli értesítés kézhezvételét követő munkanapon a távhőszolgáltatást köteles megkezdeni, ha a felfüggesztés oka valóban megszűnt.

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

A szolgáltatás felfüggesztéséből eredő kár megtérítését a szerződészegő fél a másik féltől nem követelheti.

11. Kapcsolattartás

A Szolgáltató és a Felhasználó közötti együttműködésben intézkedésre jogosultak:

A Felhasználó részéről:

A Szolgáltató részéről: az energiagazdálkodási osztályvezető:

12. A szerződés hatálya, felmondása

12.1. Ez a szerződés 2.... év hó napjától 2.... év december 31-ig érvényes.

A szerződés a tárgyévet követő év december 31-ig automatikusan meghosszabbodik, ha a Felhasználó ettől eltérő szándékát legkésőbb tárgyév szeptember 30-ig írásban nem jelzi a Szolgáltató felé.

12.2. A Szolgáltató a közszolgáltatási szerződést csak akkor mondhatja fel, ha

- a Felhasználó a Szolgáltató írásbeli felszólítása ellenére, a távhőszolgáltatás díját az esedékesség lejártát követő 60 napon belül nem fizeti meg,
- a Felhasználó a 10.2. b) vagy g) pontokban meghatározott szerződészegést követi el,
- tudomást szerez arról, hogy a vele szerződéses viszonyban álló Felhasználó a távhő vételezését a felhasználási helyen megszüntette. Ebben az esetben a közszolgáltatási szerződés felmondása miatt az épületben, épületrészben esetleg bekövetkező kár a Felhasználót terheli.

13. Vegyes rendelkezések

13.1. A Felhasználó a felhasználói berendezéseken a 4. pontban rögzített hőtéljesítményt növelő átalakítási munkát csak a Szolgáltató hozzájárulásával végezhet.

13.2. A Felhasználó köteles biztosítani, hogy a távhőrendszerben keringtetett primer forróvíz veszteségét okozható felhasználói berendezéseket - megbízottjuk jelenlétében - a Szolgáltató dolgozói ellenőrizhessék.

13.3. A felhasználási helyen elhelyezett és a Szolgáltató tulajdonában lévő berendezésekben bekövetkezett kárért, - a rendeltetésszerű használatból eredő meghibásodást kivéve - a Felhasználó a polgári jog szabályai szerint felel.

13.4. A jelen szerződésben nem szabályozott kérdésekben a Polgári Törvénykönyv, valamint az egyéb vonatkozó jogszabályi rendelkezésekben foglaltak az irányadók.

Jelen szerződés 4 (négy) példányban készült, amelyből 2 (kettő) példány a Felhasználót, 2 (kettő) példány pedig a Szolgáltatót illeti meg.

Győr, 2..... hó nap

Győr, 2..... hó nap

.....
Szolgáltató

.....
Felhasználó

2. sz. melléklet

2.1 Lakossági felhasználók/díjfizetők számlái

2.1.1 A távhőszolgáltató által alkalmazott közvetített szolgáltatást is tartalmazó részszámla



Távhőszolgáltatási 3. részszámla
1. másolat 1. példány
Oldalszám 1/3
Számla sorszáma: .

Szolgáltató neve: **GYŐR-SZOL Zrt.**
GYŐR-SZOL Győri Közszolgáltató és Vagyongazdálkodó Zrt.
Címe: 9024 Győr Orgona utca 10.
Adóigazgatási szám: 11693062-2-08
Bankszámlaszám: 11737007-20703121
Ügyfélszolgálat elérhetőségei:
Címe: 9024 Győr Orgona utca 10.
Telefon: 96/50-50-50 Fax: 96/511-652
E-mail: info@gyorszol.hu
Web: www.gyorszol.hu

Elszámolt időszak:	2016.03.01-2016.04.30
Fizetendő összeg:	8 990 Ft
Fizetési határidő:	2016.04.28

Felhasználó azonosító:

Felhasználó neve:

Felhasználó címe:

Felhasználási hely:

Hőközpont azonosító:

A rezsidíj csökkentése nélkül Önt ebben az elszámolt időszakban a következő fizetési kötelezettség terhelte volna:	21 086 Ft
A rezsidíj csökkentésének eredményeképpen az Ön megtakarítása a távhőszolgáltatásból	
- ebben az elszámolt időszakban:	4 622 Ft
- 2013. január 1-je óta összesen:	113 001 Ft
A rezsidíj csökkentésének eredményeképpen az Ön megtakarítása víziközműszolgáltatásból	
- ebben az elszámolt időszakban:	74 Ft
- 2013. július 1-je óta összesen:	2 555 Ft
Ebben az elszámolt időszakban a megtakarítása összesen:	4 696 Ft

Kérjük, hogy a számla bruttó végösszegével (8 990 Ft) megegyező fedezetet a csoportos beszedési megbízás teljesítéséhez 2016.04.28. napjáig szíveskedjen biztosítani.

Ügyfélfogadás:

9024 Győr, Orgona u. 10.

Nyitva tartás: Hétfő, Kedd, Szerda 8:00-16:00, Csütörtök 8:00-17:00, Péntek 8:00-14:00

9021 Győr, Jókai u. 7-9.(Parkolóház)

Nyitva tartás: Hétfő, Kedd, Szerda 8:00-16:00, Csütörtök 7:00-19:00, Péntek 8:00-14:00

A pénztárak minden nap 30 perccel előbb zárnak!

Telefonos ügyfélszolgálat Hétfő-Péntek 7:00-16:00 Tel:96/50-50-50

e-mail: info@gyorszol.hu

Web: www.gyorszol.hu

Éjjel nappali hibabejelentő/díszpécser szolgálat: Tel:96/50-50-55

Pénzintézeti csoportos fizetéshez társaságunk UGIRO azonosítója: A11693062T001



Vevő (Fizető) azonosító:

Vevő (Fizető) neve:

Vevő (Fizető) címe:

Vevő (Fizető) adószáma:

Szerződéses folyószámla

Számla sorszáma:

Fizetési mód: CSFR

Teljesítés időpontja: 2016.04.07

Számla kelte: 2016.04.07

A szolgáltatás megnevezése:

Távhőszolgáltatás és közvetített víziközmű-szolgáltatás

SZÁMLARÉSZLETEZŐ

Elszámolt fogyasztás: 4,168 GJ, 3,000 m³

Fűtési célú költségek

Tétel megnevezése	Fogyasztási időszak	Szorzó tényező	Díjtétel alap		Nettó díj (Ft)	ÁFA (%)	Bruttó díj (Ft)
			Mennyisége és mértékegysége	Nettó egységára és mértékegysége			
Alapdíj	2016.04.01-2016.04.30	1	140 m ³	22,94 Ft/m ³	3 211,60	5	3 372,18
Hődíj	2016.03.01-2016.03.31		4,168 GJ	2 469,00 Ft/GJ	10 290,79	5	10 805,33
Fűtési célú költségek összesen							14 177,51

Vízfelmelegítési célú költségek

Tétel megnevezése	Fogyasztási időszak	Szorzó tényező	Díjtétel alap		Nettó díj (Ft)	ÁFA (%)	Bruttó díj (Ft)
			Mennyisége és mértékegysége	Nettó egységára és mértékegysége			
Hődíj	2016.04.01-2016.04.30		3 m ³	493,00 Ft/m ³	1 479,00	5	1 552,95
Vízfelmelegítési célú költségek összesen							1 552,95

Víziközmű-szolgáltatási díjak

Tétel megnevezése	Fogyasztási időszak	Szorzó tényező	Díjtétel alap		Nettó díj (Ft)	ÁFA (%)	Bruttó díj (Ft)
			Mennyisége és mértékegysége	Nettó egységára és mértékegysége			
322641 számú vízmérőn mért ivóvíz fogyasztással arányos díj	2016.04.01-2016.04.30		3 m ³	173,40 Ft/m ³	520,20	27	660,65
Víziközmű-szolgáltatási díjak összesen							660,65

Kerekítés (Ft)		-1,11
Bruttó számlaérték összesen* (Ft)		16 390
Lakásfenntartási támogatás		-7 400
ÁFA összesítő (Ft) - 27%	Díj áfa nélkül: 520 Ft	Áfa mértéke: 27%
ÁFA összesítő (Ft) - 5%	Díj áfa nélkül: 14 981 Ft	Áfa mértéke: 5%
Fizetendő összeg összesen (Ft)		8 990

Hőközponti és épület felhasználási adatok

Szolgáltatás helye és megnevezése	Fogyasztási időszak	Mérőazonosító	Mérőállás		Mennyisége és mértékegysége
			Nyitó	Záró	
Hőközpontban mért fogyasztás	2016.03.01-2016.03.31	4278499	55 619,500	57 146,200	1 526,700GJ

A nyilvántartás szerinti folyószámla-egyenlege a számla kibocsátásakor:

8 990 Ft

Tájékoztató adatok:

* A rezsicsökkentés a fogyasztókat a 2012. november 1-jén hatályos árképzés szerinti bruttó számlaérték alapulvételével illeti meg, a tétel a már csökkentett összeget tartalmazza.

Az Ö₀ energiafelhasználása az előző év ugyanezen időszakában:

4,146 GJ

Az Ö_n energiafelhasználása az előző évhez képest (csökkent, nőtt, nem változott):

nőtt

2.1.2. A távhőszolgáltatón által alkalmazott, közvetített szolgáltatást nem tartalmazó
elszámoló számla (Fűtési költségmegosztó szerinti elszámolás)



Távhőszolgáltatási elszámoló számla
1. másolat 1. példány
Oldalszám 1/3
Számla sorszáma:

Szolgáltató neve: GYÖR-SZOL Zrt.
GYÖR-SZOL Győri Közszolgáltató és Vagyongazdálkodó Zrt.
Címe: 9024 Győr Orgona utca 10.
Adóigazgatási szám: 11693062-2-08
Bankszámlaszám: 11737007-20703121
Ügyfélszolgálat elérhetőségei:
Címe: 9024 Győr Orgona utca 10.
Telefon: 96/50-50-50 Fax: 96/511-652
E-mail: info@gyorszol.hu
Web: www.gyorszol.hu

Elszámolási időszak: 2015.10.07-2016.04.30
Fizetendő összeg: 8 407 Ft
Fizetési határidő: 2016.09.29

Felhasználó azonosító:

Felhasználó neve:

Felhasználó címe:

Felhasználási hely:

Hőközpont azonosító:

A rezsidíj csökkentése nélkül Önt ebben az elszámolási időszakban a következő fizetési kötelezettség terhelve volna:	10 876 Ft
A rezsidíj csökkentésének eredményeképpen az Ön megtakarítása a távhőszolgáltatásból	
- ebben az elszámolási időszakban:	2 469 Ft
- 2013. január 1-je óta összesen:	58 436 Ft
Ebben az elszámolási időszakban a megtakarítása összesen:	2 469 Ft
(Ezen összegek az Ön számlájából előzetesen levonásra kerültek.)	

Kérjük, hogy a számla bruttó végösszegével (8 407 Ft) megegyező fedezetet a csoportos beszédési megbízás teljesítéséhez
2016.09.29. napjáig szíveskedjen biztosítani.

Ügyfélfogadás:

9024 Győr, Orgona u. 10.

Nyitva tartás: Hétfő, Kedd, Szerda 8:00-16:00, Csütörtök 8:00-17:00, Péntek 8:00-14:00

9021 Győr, Jókai u. 7-9.(Parkolóház)

Nyitva tartás: Hétfő, Kedd, Szerda 8:00-16:00, Csütörtök 7:00-19:00, Péntek 8:00-14:00

A pénztárak minden nap 30 perccel előbb zárnak!

Telefonos ügyfélszolgálat Hétfő-Péntek 7:00-16:00 Tel:96/50-50-50

e-mail: info@gyorszol.hu

Web: www.gyorszol.hu

Éjjel nappali hibabejelentő/diszpécser szolgálat: Tel:96/50-50-55

Pénzüntézeti csoportos fizetéshez társaságunk UGIRO azonosítója: A11693062T001



Vevő (Fizető) azonosító:

Vevő (Fizető) neve:

Vevő (Fizető) címe:

Vevő (Fizető) adószáma:

Szerződés folyószáma:

Számla sorszáma:

Fizetési mód: CSFR

Teljesítés időpontja: 2016.09.29

Számla kelt: 2016.09.12

A szolgáltatás megnevezése:

Távhőszolgáltatás

SZÁMLARÉSZLETEZŐElszámolt fogyasztás: 3,243 GJ, 0,000 m³**Fűtési célú költségek**

Tétel megnevezése	Fogyasztási időszak	Szorzó tényező	Díjtétel alap		Nettó díj (Ft)	ÁFA (%)	Bruttó díj (Ft)
			Mennyiség és mértékegysége	Nettó egységára és mértékegysége			
Hődíj	2015.10.07-2016.04.30		3,243 GJ	2 469,00 Ft/GJ	8 006,97	5	8 407,32
Fűtési célú fizetendő költségek összesen							8 407,32

Kerekítés (Ft)							-0,32
Bruttó számlaérték összesen* (Ft)							8 407
AFA összegítő (Ft) - 5%	Díj áfa nélkül: 8 007 Ft	Afa mértéke: 5%	Afa összege: 400 Ft				8 407
Fizetendő összeg összesen (Ft)							8 407

Hőközponti és épület felhasználási adatok

Szolgáltatás helye és megnevezése	Fogyasztási időszak	Mérőazonosító	Mérőállás		Mennyisége és mértékegysége
			Nyitó	Záró	
Hőközpontban mért fogyasztás	2015.10.01-2015.10.31	6284308	103 302,000	104 814,000	1 512,000GJ
Hőközpontban mért fogyasztás	2015.11.01-2015.11.30	6284308	104 814,000	106 769,000	1 955,000GJ
Hőközpontban mért fogyasztás	2015.12.01-2015.12.31	6284308	106 769,000	109 338,000	2 569,000GJ
Hőközpontban mért fogyasztás	2016.01.01-2016.01.31	6284308	109 338,000	112 360,000	3 022,000GJ
Hőközpontban mért fogyasztás	2016.02.01-2016.02.29	6284308	112 360,000	114 465,000	2 105,000GJ
Hőközpontban mért fogyasztás	2016.03.01-2016.03.31	6284308	114 465,000	116 532,000	2 067,000GJ
Hőközpontban mért fogyasztás	2016.04.01-2016.04.28	6284308	116 532,000	117 496,000	964,000GJ
Hőközpontban mért fogyasztás	2016.04.29-2016.04.30	5112455	146 179,000	146 368,000	189,000GJ

A nyilvántartás szerinti folyószáma-egyenlege a számla kibocsátásakor:

11 847 Ft

Tájékoztató adatok:

* A rezsicökkentés a fogyasztókat a 2012. november 1-jén hatályos árképzés szerinti bruttó számlaérték alapulvételével illeti meg, a tétel a már csökkentett összeget tartalmazza.

Az adott elszámolási időszakban elért megtakarítás az elszámolási időszakban kibocsátott rész- és elszámoló számlák összességére figyelemmel került meghatározásra.

Az Ön energiafelhasználása az előző év ugyanezen időszakában:

6,308 GJ

Az Ön energiafelhasználása az előző évhez képest (csökkent, nőtt, nem változott):

csökkent

2.1.3. A távhőszolgáltató által alkalmazott, közvetített szolgáltatást is tartalmazó elszámoló számla (Melegvíz elszámolás)



Távhőszolgáltatási elszámoló számla
1. másolat 1. példány
Oldalszám 1/3
Számla sorszáma:

Szolgáltató neve: **GYÓR-SZOL Zrt.**
GYÓR-SZOL Győri Közszolgáltató és Vagyongazdálkodó Zrt.
Címe: 9024 Győr Orgona utca 10.
Adóigazgatási szám: 11693062-2-08
Bankszámlaszám: 11737007-20703121
Ügyfélszolgálat elérhetőségei:
Címe: 9024 Győr Orgona utca 10.
Telefon: 96/50-50-50 Fax: 96/511-652
E-mail: info@gyorszol.hu
Web: www.gyorszol.hu

Elszámolási időszak: 2015.10.01-2016.03.31
Fizetendő összeg: 3 689 Ft
Fizetési határidő: 2016.05.26

Felhasználó azonosító:

Felhasználó neve:

Felhasználó címe:

Felhasználási hely:

Hőközpont azonosító:

A rezsidíj csökkentése nélkül Önt ebben az elszámolási időszakban a következő fizetési kötelezettség terhelte volna:	4 574 Ft
A rezsidíj csökkentésének eredményeképpen az Ön megtakarítása a távhőszolgáltatásból	
- ebben az elszámolási időszakban:	762 Ft
- 2013. január 1-je óta összesen:	116 028 Ft
A rezsidíj csökkentésének eredményeképpen az Ön megtakarítása víziközműszolgáltatásból	
- ebben az elszámolási időszakban:	123 Ft
- 2013. július 1-je óta összesen:	2 096 Ft
Ebben az elszámolási időszakban a megtakarítása összesen:	885 Ft
(Ezen összegek az Ön számlájából előzetesen levonásra kerültek.)	

Kérjük, hogy a számla bruttó végösszegével (3 689 Ft) megegyező fedezetet a csoportos beszedési megbízás teljesítéséhez 2016.05.26. napjáig szíveskedjen biztosítani.

Ügyfélfogadás:

9024 Győr, Orgona u. 10.

Nyitva tartás: Hétfő, Kedd, Szerda 8:00-16:00, Csütörtök 8:00-17:00, Péntek 8:00-14:00

9021 Győr, Jókai u. 7-9.(Parkolóház)

Nyitva tartás: Hétfő, Kedd, Szerda 8:00-16:00, Csütörtök 7:00-19:00, Péntek 8:00-14:00

A pénztárak minden nap 30 perccel előbb zárnak!

Telefonos ügyfélszolgálat Hétfő-Péntek 7:00-16:00 Tel:96/50-50-50

e-mail: info@gyorszol.hu

Web: www.gyorszol.hu

Éjjel nappali hibabejelentő/diszpécser szolgálat: Tel:96/50-50-55

Pénzüntézeti csoportos fizetéshez társaságunk ÜGIRO azonosítója: A11693062T001



Vevő (Fizető) azonosító:

Vevő (Fizető) neve:

Vevő (Fizető) címe:

Vevő (Fizető) adószáma:

Szerződéses folyószámla:

Számla sorszáma:

Fizetési mód: CSFR

Teljesítés időpontja: 2016.05.26

Számla kelte: 2016.05.05

A szolgáltatás megnevezése:

Távhőszolgáltatás és közvetített víziközmű-szolgáltatás

SZÁMLARÉSZLETEZŐ

Elszámolt fogyasztás: 0,000 GJ, 20,000 m3

Vízfelmelegítési célú költségek

Tétel megnevezése	Fogyasztási időszak	Szorzó tényező	Díjtétel alap		Nettó díj (Ft)	ÁFA (%)	Bruttó díj (Ft)
			Mennyisége és mértékegysége	Nettó egységára és mértékegysége			
Hődíj	2015.10.01-2016.03.31		20 m3	493,00 Ft/m3	9 860,00	5	10 353,00
Részszámlákban elszámolt hődíj	2015.10.01-2016.03.31		-15 m3	493,00 Ft/m3	-7 395,00	5	-7 764,75
Vízfelmelegítési célú fizetendő költségek összesen							2 588,25

Víziközmű-szolgáltatási díjak

Tétel megnevezése	Fogyasztási időszak	Szorzó tényező	Díjtétel alap		Nettó díj (Ft)	ÁFA (%)	Bruttó díj (Ft)
			Mennyisége és mértékegysége	Nettó egységára és mértékegysége			
számú vízmérőn mért ivóvíz fogyasztással arányos díj	2015.10.01-2016.03.31		20 m3	173,40 Ft/m3	3 468,00	27	4 404,36
Részszámlákban elszámolt fogyasztással arányos díjak	2015.10.01-2016.03.31		-15 m3	173,40 Ft/m3	-2 601,00	27	-3 303,27
Fizetendő víziközmű-szolgáltatási díjak összesen							1 101,09

Kerekítés (Ft)							-0,34
Bruttó számlaérték összesen* (Ft)							3 689
ÁFA összesítő (Ft) - 27%	Díj áfa nélkül: 867 Ft	Áfa mértéke: 27%	Áfa összege: 234 Ft				1 101
ÁFA összesítő (Ft) - 5%	Díj áfa nélkül: 2 465 Ft	Áfa mértéke: 5%	Áfa összege: 123 Ft				2 588
Fizetendő összeg összesen (Ft)							3 689

Hőközponti és épület felhasználási adatok

Szolgáltatás helye és megnevezése	Fogyasztási időszak	Mérőazonosító	Mérőállás		Mennyisége és mértékegysége
			Nyitó	Záró	
Melegvíz mérőn mért fogyasztás	2015.10.01-2016.03.31	48821749	13,000	33,000	20,000m3

A nyilvántartás szerinti folyószámla-egyenlege a számla kibocsátásakor:

3 689 Ft

Tájékoztató adatok:

* A rezsielőirányzat a fogyasztókat a 2012. november 1-jén hatályos árképzés szerinti bruttó számlaérték alapulvételével illeti meg, a tétel a már csökkentett összeget tartalmazza.

Az adott elszámolási időszakban elért megtakarítás az elszámolási időszakban kibocsátott rész- és elszámoló számlák összességére figyelemmel került meghatározásra.

Az Ön energiafelhasználása az előző év ugyanezen időszakában:

Az Ön energiafelhasználása az előző évhez képest (csökkent, nőtt, nem változott):

GJ
nincs korábbi
érték

2.2. Egyéb felhasználók/díjfizetők számlája



TÁVHŐSZOLGÁLTATÁSI SZÁMLA

1. másolat 1.

1/1

GYŐR-SZOL Győri Közszolgáltató és Vagyongazdálkodó Zrt.
 9024 Győr Orgona utca 10.
 Telefon: 96/50-50-50 Fax: 96/511-652
 E-mail: info@gyorszol.hu Web: www.gyorszol.hu
 ÜGIRÓ azonosító: A11693062T001
 Adóigazgatási szám: 11693062-2-08
 Bankszámlaszám: 11737007-20703121

T001

Ügyfélkód:
 Vevő:
 Cím:
 Díjfiz. hely:
 Hőközpont száma: 04201000

Fizetés módja: Átutalás	A számla kelte: 2016.03.05	Teljesítés ideje: 2016.03.29	Fizetési határidő: 2016.03.29	A számla sorszáma:
----------------------------	-------------------------------	---------------------------------	----------------------------------	--------------------

SKZ	Szolgáltatás	Dátumtól-ig	M.sz.	Menny.	Me.	Egységár	ÁFA alap	ÁFA %	ÁFA Össz.	Szolgáltatási díj
40.30.9	Alapdíj	03.01-03.31	1	4 396	lm3	27,86	122 472,56	5	6 123,63	128 596,19
40.30.9	Fűtési hődíj	02.01-02.29	109,200	GJ	3 934,00	429 592,80	5	21 479,64	451 072,44	
Számla végösszege							552 065	5	27 603	579 668
Összesítés 5% ÁFA kulcra										579 668
Számla fizetendő összesen										579 668

azaz *ötsszázhetvenkilenceszer-hatszázhatvannyolc* Ft

