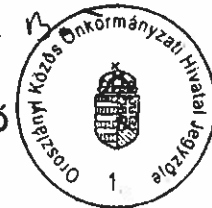


Az üzletszabályzatot a 2005. évi XVIII. törvény 7.§ b) pontjában foglalt felhatalmazás alapján jóváhagyom:

Oroszlány, 2021. 02-02. ....

1 F. h. B.

jegyző



# ÜZLETSZABÁLYZAT

**Oroszlány városban végzett távhőszolgáltatásra**

**MVM OROSZLÁNYI TÁVHŐTERMELŐ ÉS SZOLGÁLTATÓ  
ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ RÉSZVÉNYTÁRSASÁG**

## Tartalomjegyzék

1. AZ ÜZLETSZABÁLYZAT TÁRGYA ÉS HATÁLYA .....	3
2. AZ MVM OTSZ ZRT ADATAI: .....	4
3. FOGALOM MEGHATÁROZÁSOK .....	5
4. ENERGIAGAZDÁLKODÁS, ENERGIATAKARÉKOSSÁG, KÖRNYEZETVÉDELEM .....	8
5. KAPCSOLAT A FOGYASZTÓVÉDELMI SZERVEKKEL ÉS ÉRDEKKÉPVISELETEKKEL.....	8
6. AZ ADATVÉDELEMRE VONATKOZÓ SZABÁLYOK:.....	9
7. A SZOLGÁLTATÓ ÉS A FELHASZNÁLÓ KÖTELEZETTSÉGEI ÉS JOGAI .....	18
8. FELHASZNÁLÓI IGÉNYBEJELENTÉS ÉS SZOLGÁLTATÓI TÁJÉKOZTATÁS: .	21
9. TÁVHŐELLÁTÓ RENDSZER BŐVÍTÉSE, ÚJ FOGYASZTÓ TÁVHŐELLÁTÁSBA VALÓ KAPCSOLÁSA, A TÁVHŐSZOLGÁLTATÁS IDEIGLENES SZÜNETELTETÉSE, KIKAPCSOLÁS A TÁVHŐELLÁTÁSBÓL.....	23
10. CSATLAKOZÁSI DÍJ.....	27
11. SZOLGÁLTATÓ BERENDEZÉS LÉTESÍTÉSE ÉS MŰKÖDTETÉSE .....	27
12. FELHASZNÁLÓI BERENDEZÉS LÉTESÍTÉSE, MŰKÖDTETÉSE, FELÚJÍTÁSA ÉS ÁTALAKÍTÁSA.....	28
13. MÉRÉS .....	28
14. KÖZSZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉSEK.....	30
15. A TÁVHŐSZOLGÁLTATÁS ÁR- ÉS DÍJRENDSZERE.....	31
16. A SZOLGÁLTATOTT TÁVHŐ ELLENÉRTÉKÉNEK ELSZÁMOLÁSA.....	32
17. SZERZŐDÉSSZEGÉS.....	35
18. A FELHASZNÁLÓK, ÉRDEKKÉPVISELETEK TÁJÉKOZTATÁSA.....	37
19. A HASZNÁLATI MELEGVÍZ ELLÁTÁSHOZ SZÜKSÉGES HIDEGVÍZ SZOLGÁLTATÁSA.....	37
20. ÜGYFÉLSZOLGÁLAT.....	38
21. REKLAMÁCIÓ, PANASZÜGYEK KEZELÉSE.....	39
22. EGYÉB SZOLGÁLTATÁS.....	40
23. 1.számú melléklet .....	42

## 1. AZ ÜZLETSZABÁLYZAT TÁRGYA ÉS HATÁLYA

Az üzletszabályzat Oroszlány Város Jegyzője által jóváhagyott, az illetékes fogyasztóvédelmi hatóság által véleményezett szabályzat, mely Oroszlány város szolgáltatási sajátosságainak figyelembevételével szabályozza az **MVM Oroszlányi Távhőtermelő és Szolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság** működését, meghatározza a távhőszolgáltatással kapcsolatos kötelezettségeket és jogokat, 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 való együttműködését, illetőleg szabályozza az általa kezelt személyes adatok védelmét, megadva annak biztosítékait.

Jelen üzletszabályzat

- területi hatálya az **MVM Oroszlányi Távhőtermelő és Szolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság** működési engedélyében meghatározott működési területre,
- személyi hatálya a vele szerződéses jogviszonyban álló felhasználókra, díjfizetőkre,
- tárgyi hatálya az általa nyújtott szolgáltatás műszaki, mennyiségi, elszámolási, fizetési, szerződési feltételeire terjed ki.

Az üzletszabályzat Oroszlány Város Önkormányzat Jegyzőjének jóváhagyásával lép hatályba, a jóváhagyásban meghatározott feltételekkel.

A Szolgáltató az üzletszabályzatot évente felülvizsgálja, és indokolt esetben azt módosítja. Az üzletszabályzat módosítását az engedélyező hatóság hagyja jóvá.

A Szolgáltató az üzletszabályzatot az ügyfélszolgálatán elhelyezi, illetőleg az internetes honlapján közzéteszi.

Az üzletszabályzat visszavonásig érvényes.

Az Üzletszabályzat a következő jogszabályok rendelkezésein alapul:

- a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény (TszT)
- a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény végrehajtására kiadott 157/2005 (VIII.15) Korm. rendelet (TszT Vhr)
- A 157/2005 (VIII.15) Korm. rendelet 3. számú mellékleteként kiadott Távhő Közszolgáltatási Szabályzat (TKSZ)
- az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII törvény
- a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV törvény (Fgytv.)
- a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (Ptk.)
- a polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény (Pp)

## 2. AZ MVM OTSZ ZRT ADATAI:

A társaság 2002. 03. 06-án alakult, az Oroszlányi Táv hő Kft. részvénytársasággá történő átalakításával, annak általános jogutódjaként. A társaságot a cégbíróság 11-10-001601 cégjegyzékszámmon vette nyilvántartásba.

A társaság egyedüli részvényese az **MVM Magyar Villamos Művek Zártkörűen Működő Részvénytársaság**. A részvényes gyakorolja a társaságnál a legfőbb szerv hatáskörét. Döntését írásban hozza meg, a határozat az ügyvezetéssel való közléssel válik hatályossá.

A társaság ügyvezetését, operatív irányítását vezérigazgató látja el. A működés törvényességét felügyelő bizottság, illetőleg könyvvizsgáló biztosítja.

**A társaság alaptevékenysége a távhőtermelés, illetőleg Oroszlány városra kiterjedően a távhőszolgáltatás. A szolgáltatás ellátásához szükséges távhőt saját szervezetével állítja elő, és az előállított hőenergiát a saját távhővezeték hálózatán juttatja el a felhasználókhoz.**

Az alaptevékenységen kívül a társaság vállalja épületgépészeti berendezések és távhőellátási berendezések tervezését, kivitelezését és rendszeres vagy esetenkénti karbantartását. Az Üzletszabályzat alapján biztosítja felhasználói részére a használati melegvizet.

### A társaság alapadatai:

Cégneve: **MVM Oroszlányi Táv hőtermelő és Szolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság**

Rövidített cégneve: **MVM OTSZ Zrt.**

Székhelyének címe: 2840 Oroszlány, Bánki D. utca 2, Pf.: 12.

Működési engedélyének száma: MEKH H372/2020 számú határozatával módosított 131/2012 számú határozat.

Fontosabb telefonszámok:

361-171, 361-853\*

360-270 (FAX)

Ügyeleti szolgálat: 361-171

Ügyfélszolgálat: 361-688

### 3. FOGALOM MEGHATÁROZÁSOK

1. **Távhőszolgáltatás:** az a közszolgáltatási szolgáltatás, amely a felhasználónak a távhőtermelő létesítményből távhővezeték-hálózaton keresztül történő hőellátásával valósul meg.
2. **Távhőtermelő:** az **MVM Oroszlányi Távhőtermelő és Szolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság (MVM OTSZ Zrt)**, mint olyan gazdálkodó szervezet, amely a távhő termelésére engedélyt kapott.
3. **Távhőszolgáltató:** az **MVM Oroszlányi Távhőtermelő és Szolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság (MVM OTSZ Zrt)**, mint olyan gazdálkodó szervezet, amely Oroszlány városban a távhő üzletszerű szolgáltatására engedélyt kapott.
4. **Felhasználó:** a távhővel ellátott épületnek, építménynek, törvényben meghatározott esetben az épületrésznek a távhőszolgáltatóval távhő mérés szerint történő szolgáltatására vonatkozóan közszolgáltatási szerződéses jogviszonyban álló tulajdonosa, több tulajdonos esetén a tulajdonosok közössége (társasház, lakásszövetkezet, Ptk. szerinti 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) **Lakossági felhasználó:** a lakóépület és a vegyes célra használt épület tulajdonosa, tulajdonosainak közössége, épületrészenkénti hőmennyiségmérés esetén az egyes épületrészek tulajdonosa, valamint a hitelszerződésből eredő kötelezettségeiknek eleget tenni nem tudó természetes személyek lakhatásának biztosításáról szóló törvény alapján a Nemzeti Eszközkezelő Zrt. által megvásárolt lakóingatlan bérlője;
  - b) **Egyéb felhasználó:** az előbbi pontban nem említett épület, építmény tulajdonosa, tulajdonosainak közössége, épületrészenkénti hőmennyiségmérés esetén az egyes épületrészek tulajdonosa.
  - c) **Üzemi felhasználó:** az az egyéb felhasználó, aki az alapdíjat teljesítmény-lekötés alapján fizeti, és az ellátását biztosító hőközpont a saját tulajdonában van.
  - d) **Külön kezelt intézmény:** egyéb felhasználók közül a központi költségvetési szerv, annak költségvetési intézménye, a helyi önkormányzat, annak költségvetési intézménye, valamint a normatív állami támogatásban részesülő, közfeladatot ellátó, nem nyereség- és vagyonszerzési célt szolgáló egyéb intézmény.
5. **Felhasználó képviselője:** Lakossági felhasználók esetén a társasház közös képviselője, a lakásszövetkezet elnöke, közös tulajdon esetén a tulajdonostársak által bejelentett személy. Egyéb és üzemi felhasználó esetén az alapító okirat szerinti törvényes képviselő, illetőleg a cégjegyzésre jogosult személy.
6. **Díjfizető:** épületrészenkénti díjmegosztás esetén az épületrésznek a közszolgáltatási szerződésben megjelölt tulajdonosa, külön kérelem, illetőleg erre irányuló, írásos megállapodás esetén az épületrész bérlője, használója.
7. **Felhasználási hely:** a felhasználó tulajdonában lévő olyan épület, építmény, épületrész, amelynek távhőfogyasztása önállóan mérhető.
8. **Hőközpont:** a hőhordozó közeg kiadására, elosztására, fogadására, átalakítására, mennyiségének szabályozására, illetőleg a távhő átadására szolgáló technológiai berendezés.

- 9. Felhasználói hőközpont:** egy épület vagy építmény hőellátása céljából, a hőhordozó közeg fogadására, átalakítására, mennyiségének szabályozására, mérésére szolgáló technológiai berendezés.
- 10. Primer hőátadó állomás:** a hőközponton belül a primer hőhordozó közeg fogadására, mérésére, átalakítás nélküli továbbítására szolgáló technológiai berendezés, amely magába foglalja az elszámolás alapjául szolgáló, a távhőszolgáltató tulajdonában lévő mérőeszközt, a hőközpont primer oldali főelzáróit a mennyiségi szabályzó és korlátozó berendezéseket.
- 11. Csatlakozási pont:** a szolgáltatói és a felhasználói berendezés határán (találkozási pontján) beépített elzáró szerelvénynek a felhasználó felé eső oldala, vagy ennek hiányában a felhasználási helyet magában foglaló ingatlan (épület, építmény, telek) tulajdoni határa, vagy a szolgáltatói berendezés elhelyezésére szolgáló helyiség külső falsíkja.
- 12. Szolgáltatói berendezés:** távhővezeték hálózat, a szolgáltató tulajdonában lévő felhasználói hőközpont, az elszámolás alapjául szolgáló, a szolgáltató által létesített, vagy a fogyasztóktól átvett, a szolgáltató tulajdonában lévő mérőeszköz, a hőközpont primer oldali főelzárói és mennyiség szabályozói.
- 13. Felhasználói berendezés:** a felhasználó tulajdonában lévő felhasználói hőközpont és hőfogadó állomás, a felhasználói vezeték hálózat, hőleadó készülékek, a hőhasznosító és keringtető berendezések, a tágulási tartály, és a felhasználó által felszerelt fűtési hőmennyiségmérők, költségmegosztók.
- 14. Felhasználói vezeték hálózat:** az a csővezetékrendszer, amely a hőnek hőhordozó közeg által, a csatlakozási ponttól a felhasználói berendezésekhez való továbbítását szolgálja.
- 15. Teljesítési hely:**
- Hőközponti mérés szerinti távhőszolgáltatás esetén:
- ha a felhasználói hőközpont a felhasználó tulajdonában és kezelésében van, és azt a felhasználó üzemelteti, akkor az elszámolás alapját képező hőmennyiségmérő felhasználó felőli oldala,
  - ha a felhasználói hőközpont a távhőszolgáltató tulajdonában és kezelésében van, akkor a felhasználói hőközpont és a felhasználói vezeték hálózat csatlakozási pontjában elhelyezett elzárók fogyasztók felőli oldala, ill. az elzárók hiányában a hőközpontot határoló külső falsík felőli oldal.
  - Épületrészenkénti mérés szerinti távhőszolgáltatás esetén (továbbiakban: egyedi mérés) a felhasználói vezeték hálózaton elhelyezett hőmennyiségmérő felhasználó felőli oldala.
  - Egyéb esetben a csatlakozási pont.
- 16. Hőmennyiségmérő:** a felhasználói hőközpontban vagy primer hőátadó állomáson elhelyezett, a távhőszolgáltató tulajdonában lévő hiteles mérőeszköz, illetőleg, a felhasználói hálózaton elhelyezett, a szolgáltató tulajdonában álló hiteles mérőeszköz.
- 17. Költségmegosztó:** az elszámolási hőmennyiségmérő által mért hőmennyiségnek a díjfizetők közötti megosztására szolgáló eszköz.

- 18. Hőmennyiség almérő:** a távhőszolgáltató tulajdonában lévő, lakossági felhasználó ellátására szolgáló hőközpontokban felszerelt, az összes hőmennyiségből a melegvíz-készítési célú vagy fűtési célú hőmennyiség mérésére szolgáló mérőeszköz.
- 19. Egyedi hőmennyiségmérő:** felhasználó tulajdonában lévő épületrész fűtési célú hőmennyiségét mérő hiteles mérőeszköz.
- 20. Hidegvíz mérő:** az ÉDV Zrt tulajdonában lévő, a használati melegvízzel ellátott épületet ellátó hőközpontban felszerelt, az épület összes, a melegvíz előállításához szükséges hidegvíz felhasználását mérő hiteles mérőeszköz.
- 21. Melegvíz mellékmérő:** az elkülönült épületrész valamennyi melegvíz vételező helyének vízfogyasztását mérő, a távhőszolgáltató tulajdonában lévő hiteles mérőeszköz, amely a díjfizető melegvíz fogyasztását méri.
- 22. Fűtött légtérfogat:** a távhőrendszerről fűtött épületrészeknek a szerkezeti falsíkok által határolt alapterülete és belmagasságának szorzataként számított, légméterben kifejezett térfogata.
- Belmagasságnál az álmennyezet csak abban az esetben vehető figyelembe, ha**
- a módosult belmagasság eléri a hálósobában a minimum 2.2 métert, a többi helyiségben pedig a 2.5 métert,
  - annak hőátbocsátó képessége az adott szint esetében nem lehet rosszabb a fölötte lévő közbenső, padlás, illetve a tetőfödém hőátbocsátási tényezőjénél és ezt az energetikai tanúsítói névjegyzékben szereplő szakember nyilatkozatban tanúsítja.
- 23. Alapdíj:** a távhőszolgáltatás folyamatos igénybevételéért vagy igénybevételének lehetőségéért fizetendő, a szerződésben meghatározott teljesítmény-lekötés vagy a fűtött légméterre megállapított éves díj.
- 24. Hődíj:** a felhasználó által vételezett (felhasznált) hőmennyiség után fizetendő, 1 GJ-ra megállapított díj.
- 25. Használati melegvíz:** távhővel felmelegített közműves ivóvíz.
- 26. Részszámla:** az elszámolási időszakon belül a felhasználó vagy díjfizető részére számítással meghatározott havi hőmennyiségről, a fizetendő alapdíjról, valamint a számítással meghatározott vízmennyiségről és ahhoz kapcsolódó csatornadíjról havonta kiállított számla.
- 27. Elszámoló számla:** az elszámolási időszak leteltét követően a felhasználó vagy díjfizető részére kiállított számla, amely tartalmazza:
- az elszámolási időszakban a részszámlákban kiszámlázott hő-, víz, és csatorna mennyiség, valamint a ténylegesen mért hő-, víz-, és csatorna mennyiség ellenértékének a különbözetét.
- 28. Elszámolási időszak:**
- fűtési célú hődíj esetén: július 31. és december 31, költségosztóval való elszámolás alapján, a felhasználó választása szerint július 31. vagy december 31.
  - használati melegvíz hődíja, víz-, és csatornadíja: december 31, április 30, augusztus 31.

**29. Közvetített szolgáltatás:** a víz és csatornaszolgáltató által a Szolgáltató részére kiszámlázott díj tovább számlázása a mellékmérővel rendelkező díjfizetőknek a mért vízfogyasztás alapulvételével.

#### **4. ENERGIAGAZDÁLKODÁS, ENERGIATAKARÉKOSSÁG, KÖRNYEZETVÉDELEM**

Az **MVM OTSZ Zrt** törekvése, hogy a fogyasztói igények maradéktalan kielégítése a lehető legkisebb mértékű primerenergia, ill. hőhordozó felhasználásával valósuljon meg. Ennek érdekében megvalósította az energiatakarékos, változó tömegáramú távfűtési rendszer műszaki feltételeit, a tulajdonában lévő városi távfűtési rendszeren.

A felhasználó képviselőjének igényére a távhőszolgáltató:

- a felhasználó képviselőjével együttműködve állítja be a hőközpontban a kívánatos fűtés szintjét annak napi, esetleg heti programját,
- energia tanácsadást ad a takarékosági lehetőségekről, a fűtési rendszerek korszerűsítése, beszabályozása és az épületgépészeti felújítások területén,
- termográfiai vizsgálatok és fűtéskorszerűsítési tervdokumentációk térítés ellenében történő elkészítésével segíti a lakóközösségek energiatakarékos célt célzó beruházásait.

Az **MVM OTSZ Zrt** új hőközpontok létesítésekor, vagy meglévő hőközpontok felújításakor elsődleges szempontként kezeli a gazdaságos hőfelhasználást és az igényekhez legjobban illeszthető szabályozási lehetőség biztosítását.

Újonnan létesülő távvezetékek, vagy meglévő, földalatti hálózatok korszerűsítésénél a jobb hőszigetelési jellemzőjű, közvetlenül földbe fektetett, előre szigetelt csővezetékek alkalmazását biztosítja.

Ösztönzi a jelenlegi vegyes tüzelésű lakóépületek távfűtési hálózatra történő rácsatlakozását.

Ennek érdekében:

- megfelelő számú csatlakozási igény esetén vállalja a felhasználói hőközpontok létesítését és annak költségeit,
- részletfizetési kedvezményt biztosít a csatlakozási díjra, illetőleg a lakásbelső szerelésének költségeire az alábbi feltételekkel:
- a részletfizetés időtartama nem lehet hosszabb, mint 5 év,
- a tartozást évi 7 %-os ügyleti kamat terheli,
- a tartozás biztosítására jelzálogjogot jegyeztet be az ingatlan-nyilvántartásba,
- vagy a tartozást készfizető kezesi szerződéssel biztosítja,
- a részletfizetés elmulasztása esetén, 1 hónapi türelmi időt követően, az ingatlant kizárhatja a szolgáltatásból.

#### **5. KAPCSOLAT A FOGYASZTÓVÉDELMI SZERVEKKEL ÉS ÉRDEKKÉPVISELETEKKEL**

Az **MVM OTSZ Zrt** a távhőszolgáltatásról szóló törvényben, valamint a kormányrendeletben foglalt szabályok szerint együttműködik az országos és helyi fogyasztóvédelmi szervekkel és fogyasztói érdekképviseletekkel.



Az együttműködés célja:

- megismerje véleményüket,
- tájékoztassa őket a tervezett intézkedésekről,
- visszajelzést adjon az általuk közvetített panaszok és észrevételek kivizsgálásának eredményéről,
- rendelkezésre bocsássa a hatáskörük gyakorlásához szükséges információkat, adatokat.

**Fogyasztóvédelmi hatóság:** Komárom-Esztergom Megyei Kormányhivatal Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztálya.

Felhasználói érdekképviselő:

- Minden olyan érdekképviselői szerv, amelynek alapító okirata tartalmazza a távhő felhasználók érdekeinek képviseletét.

Az **MVM OTSZ Zrt** a fogyasztóvédelmi szervek, felhasználói érdekképviselők hatáskörébe tartozó, a felhasználókat érintő kérdésekben az együttműködést nem tagadhatja meg, a közérdekű adatokat - kivéve a szolgálati titkot – számukra hozzáférhetővé teszi.

A társaság a felhasználók érdekei maradéktalan érvényre juttatása érdekében fogyasztóvédelmi referenst alkalmaz. A referens feladata a társaság tevékenységének fogyasztóvédelmi szempontból való figyelemmel kísérése, kapcsolat a fogyasztóvédelmi hatósággal, és egyéb, fogyasztóvédelmi feladatokat is ellátó állami szervekkel.

## **6. AZ ADATVÉDELEMRE VONATKOZÓ SZABÁLYOK:**

**MVM OTSZ Zrt** (jelen 6. pontban: Szolgáltató) az általa kezelt személyes adatok védelemére vonatkozó biztosítékokat az alábbiakban határozza meg, figyelemmel az Általános Adatvédelmi Rendeletben és az Infotv-ben foglaltakra.

**A 6. pontban használt fogalmak:**

1. Adatfeldolgozó: az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi szerv, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, amely az adatkezelő nevében személyes adatokat kezel.
2. Adatkezelés: a személyes adatokon vagy adatállományokon automatizált vagy nem automatizált módon végzett bármely művelet vagy műveletek összessége, így a gyűjtés, rögzítés, rendszerezés, tagolás, tárolás, átalakítás vagy megváltoztatás, lekérdezés, betekintés, felhasználás, közlés továbbítás, terjesztés vagy egyéb módon történő hozzáférhetővé tétel útján, összehangolás vagy összekapcsolás, korlátozás, törlés, illetve megsemmisítés.
3. Adatkezelő: az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi szerv, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, amely a személyes adatok kezelésének céljait és eszközeit önállóan vagy másokkal együtt meghatározza; ha az adatkezelés céljait és eszközeit az uniós vagy a tagállami jog határozza meg, az adatkezelőt vagy az adatkezelő kijelölésére vonatkozó különös szempontokat az uniós vagy a tagállami jog is meghatározhatja.
4. Adatvédelmi incidens: a biztonság olyan sérülése, amely a továbbított, tárolt vagy más módon kezelt személyes adatok véletlen vagy jogellenes megsemmisítését, elvesztését,

megváltoztatását, jogosulatlan közlését vagy az azokhoz való jogosulatlan hozzáférést eredményezi.

5. **Általános Adatkezelési Tájékoztató:** a közszolgáltatási szerződések teljesítésével kapcsolatos adatkezelésre vonatkozó, a szolgáltató honlapján és ügyfélszolgálati irodáiban önállóan is elérhető tájékoztató.
6. **Általános Adatvédelmi Rendelet (GDPR):** a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet) szóló 2016/679 európai parlamenti és tanácsi rendelet.
7. **Érintett hozzájárulása:** az érintett akaratának önkéntes, konkrét és megfelelő tájékoztatáson alapuló és egyértelmű kinyilvánítása, amellyel az érintett nyilatkozik vagy a megerősítést félreérthetetlenül kifejező cselekedet útján jelzi, hogy beleegyezését adja az őt érintő személyes adatok kezeléséhez.
8. **Hangfelvétel Rögzítésére Vonatkozó Adatvédelmi Tájékoztató:** az ügyintézés során történő hangfelvétellel kapcsolatos adatkezelésre vonatkozó, a szolgáltató honlapján és az ügyfélszolgálati irodáiban elérhető tájékoztató.
9. **Személyes adat:** azonosított vagy azonosítható természetes személyre vonatkozó bármely információ; azonosítható az a természetes személy, aki közvetlen vagy közvetett módon, különösen valamely azonosító, például név, szám, helymeghatározó adat, online azonosító vagy a természetes személy testi, fiziológiai, genetikai, szellemi, gazdasági, kulturális vagy szociális azonosságára vonatkozó egy vagy több tényező alapján azonosítható.

#### Adatvédelemre vonatkozó biztosítékok

A Szolgáltató távhő szolgáltatása biztosításával összefüggésben az általa kezelt személyes adatok védelemre vonatkozó biztosítékokat az alábbiakban határozza meg, figyelemmel az Általános Adatvédelmi Rendeletben és az Infotv.-ben foglaltakra.

Az adatkezelés, az adatfeldolgozás, az adattovábbítás, valamint az adatbiztonság Üzletszabályzatban nem szabályozott, további részletes szabályairól, eljárásrendjéről a Szolgáltató Adatvédelmi és Adatbiztonsági Szabályzata rendelkezik, amely elérhető a Szolgáltató honlapján ([www.nemzetikozmuek.hu](http://www.nemzetikozmuek.hu)) és ügyfélszolgálati irodáiban.

A Szolgáltató a távhő szolgáltatása biztosításával, valamint az ügyintézés során történő hangfelvétellel összefüggésben az általa kezelt személyes adatokkal kapcsolatos, az Általános Adatvédelmi Rendelet és az Infotv. szerinti, átlátható, előzetes, a NAIH ajánlásának megfelelő tájékoztatási kötelezettségének az Általános Adatkezelési Tájékoztatóban, valamint a Hangfelvétel Rögzítésére Vonatkozó Adatkezelési Tájékoztatóban tesz eleget.

*Az adatvédelem alapelvei:* Adatvédelem körében a Szolgáltató, mint adatkezelő feladata meghatározni az általa kezelt személyekre (felhasználókra, díjfizetőkre) vonatkozó személyes adatok körét, az adatkezelés módját, valamint biztosítani az adatvédelem Alaptörvényben, Általános Adatvédelmi Rendeletben és Infotv.-ben lefektetett elveinek érvényesülését, továbbá megakadályozni a személyes adatokhoz való jogosulatlan hozzáférést, a személyes adatok jogosulatlan megváltoztatását, felhasználását vagy nyilvánosságra hozatalát, valamint biztosítani a törlés, a sérülés és a megsemmisülés elleni védelmet.

A személyes adatok kezelésére vonatkozó alapelvek (Általános Adatvédelmi Rendelet 5. cikk)

A személyes adatok:

- kezelését jogszerűen és tisztességesen, valamint az érintett számára átlátható módon kell végezni („jogszerűség, tisztességes eljárás és átláthatóság”);
- gyűjtése csak meghatározott, egyértelmű és jogszerű célból történhet, és azok nem kezelhetők ezekkel a célokkal össze nem egyeztethető módon („célhoz kötöttség”);
- az adatkezelés céljai szempontjából megfelelőek és relevánsak kell, legyenek, és a szükségesre kell korlátozódniuk („adattakarékosság”);
- pontosak és szükség esetén naprakészek kell, legyenek; minden észszerű intézkedést meg kell tenni annak érdekében, hogy az adatkezelés céljai szempontjából pontatlan személyes adatok haladéktalanul törlésre vagy helyesbítésre kerüljenek („pontosság”);
- tárolásának olyan formában kell történnie, amely az érintettek azonosítását csak a személyes adatok kezelése céljainak eléréséhez szükséges ideig teszi lehetővé („korlátozott tárolhatóság”);
- kezelését oly módon kell végezni, hogy megfelelő technikai vagy szervezési intézkedések alkalmazásával biztosítva legyen a személyes adatok megfelelő biztonsága, az adatok jogosulatlan vagy jogellenes kezelésével, véletlen elvesztésével, megsemmisítésével vagy károsodásával szembeni védelmet is ideértve („integritás és bizalmas jelleg”).

A Szolgáltató felelős a fentieknek való megfelelésért, továbbá képesnek kell lennie e megfelelés igazolására („elszámoltathatóság”).

A felhasználó, díjfizető személyes adatai kezelésének alapvető célja:

- a) a távhőszolgáltatás elérhetővé tétele,
- b) az igénybe vett szolgáltatás ellenértékének kiszámlázása,
- c) a kiszámlázott, de be nem fizetett ellenérték beszedése, behajtása,
- d) a kiszámlázott és befizetett díjak, valamint a díjszámítás helyességének ellenőrzése.

A Szolgáltató, mint adatkezelő a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény (továbbiakban: Távhőtv.) 45. §-a alapján közszolgáltatási tevékenységének a végzése, továbbá a közszolgáltatási szerződésmegkötése, tartalmának meghatározása, módosítása, teljesítésének figyelemmel kísérése érdekében a közszolgáltatási szerződés hatálybalépésétől, a közszolgáltatási szerződés megszűnése után a követelések elévülési idejéig a felhasználók és a díjfizetők adatai közül azokat kezelni, amelyek a felhasználók és a díjfizetők azonosításához, a közszolgáltatási szerződés teljesítéséhez szükségesek.

Ennek keretében a Szolgáltató jogosult a felhasználók és a díjfizetők azonosító adatai közül természetes személyek vonatkozásában a névre, lakcímre, születési időre és helyre vonatkozó adatokat, egyéb szervezetek vonatkozásában a névre, székhelyre, képviselő nevére vonatkozó adatokat, és mindkét esetben a felhasználási helyre, a fogyasztásra, a számlázásra és a díjfizetésre vonatkozó adatokat a közszolgáltatási szerződésen alapuló kötelezettségeinek teljesítése, jogainak gyakorlása céljából kezelni. Ugyanezen adatkezelői jogok illetik meg a felhasználók képviselőit, a felhasználók és a díjfizetők előbbiekben megjelölt adatai tekintetében;

Adatkezelés jogalapja, kezelt adatok köre.

A személyes adatok kezelése akkor jogszerű, ha az alábbi indokok valamelyike fennáll:

- az érintett hozzájárulását adta személyes adatainak egy vagy több konkrét célból történő kezeléséhez; az adatkezelés olyan szerződés teljesítéséhez szükséges, amelyben az érintett az egyik fél; vagy az a szerződés megkötését megelőzően az érintett kérésére történő lépések megtételéhez szükséges;
- az adatkezelés az adatkezelőre vonatkozó jogi kötelezettség teljesítéséhez szükséges; az adatkezelés az adatkezelő jogos érdekeinek érvényesítéséhez szükséges, kivéve, ha ezen érdekekkel szemben elsőbbséget élveznek az érintett olyan érdekei vagy alapvető jogai és szabadságai, amelyek személyes adatok védelmét teszik szükségessé, különösen, ha az érintett gyermek (Általános Adatvédelmi Rendelet 6. cikk (1) bekezdés a)-c) és f) pont).

Ha az érintett cselekvőképtelensége folytán vagy más elháríthatatlan okból nem képes hozzájárulását megadni, akkor a saját vagy más személy létfontosságú érdekeinek védelméhez, valamint a személyek életét, testi épségét vagy javait fenyegető közvetlen veszély (pl. rendkívüli hideg időjárás) elhárításához vagy megelőzéséhez szükséges mértékben a hozzájárulás akadályainak fennállása alatt az érintett személyes adatai kezelhetők (Általános Adatvédelmi Rendelet 6. cikk (1) bekezdés d) pont).

A felhasználó és a díjfizető azonosításához szükséges adatok:

- a) természetes személy felhasználó, díjfizető esetén: neve, születési neve, lakcíme, születésének helye és ideje, anyja neve, valamint egyéni vállalkozó (e.v.) esetén adószáma, nyilvántartási száma, az egyéni vállalkozói igazolvány száma;
- b) nem természetes személy felhasználó, díjfizető esetén: megnevezése, székhelye, adószáma, nyilvántartási száma (pl. cégjegyzékszám);
- c) minden egyéb olyan adat, amely a szerződéses jogviszony időtartama alatt a szerződésben foglaltak teljesítése érdekében szükséges.

Szolgáltató a személyes adatot kezelheti akkor is, ha az érintett hozzájárulásának beszerzése lehetetlen vagy aránytalan költséggel járna, és a személyes adat kezelése

- a Szolgáltató jogi kötelezettség teljesítése céljából szükséges;
- a Szolgáltató vagy harmadik személy jogos érdekének érvényesítése céljából szükséges, és az érdek érvényesítése a személyes adatok védelméhez fűződő jog korlátozásával arányban áll.

Szolgáltató a kezelt személyes adatokat haladéktalanul törli, ha

- a) kezelése jogellenes vagy jogszabály a törlését elrendeli;
- b) a felhasználó, díjfizető azt kéri vagy az adatkezelés ellen tiltakozik, kivéve a kötelező adatkezelés esetét;
- c) az adatkezelés jogalapja megszűnt;
- d) az hiányos vagy téves, és ez az adat felhasználását lehetetlenné teszi– és ez az állapot jogszerűen nem orvosolható –, feltéve, hogy a törlést törvény nem zárja ki;
- e) azt a Szolgáltató előírt jogi kötelezettség teljesítéséhez törölni kell;
- f) az adatkezelés célja megszűnt;
- g) az adatok tárolásának törvényben meghatározott határideje lejárt;
- h) azt bíróság vagy a NAIH elrendeli.

A törlési kötelezettség a c) és az f) pont esetében nem vonatkozik azon személyes adatra, amelynek adathordozóját a levéltári anyag védelmére vonatkozó jogszabály értelmében levéltári őrizetbe kell adni.

A Szolgáltató törlés helyett zárolja a személyes adatot, ha a felhasználó, illetve a díjfizető ezt kéri, vagy ha a rendelkezésére álló információk alapján feltételezhető, hogy a törlés sértené a felhasználó, illetve a fizető jogos érdekeit. Az így zárolt személyes adat kizárólag addig kezelhető, ameddig fennáll az az adatkezelési cél, amely a személyes adat törlését kizárta.

A Szolgáltató a helyesbítésről, a megjelölésről, a zárolásról és a törlésről a felhasználót, illetve a díjfizetőt, továbbá mindazokat értesíti, akiknek korábban az adatot adatkezelés céljára továbbította. Az értesítés mellőzhető, ha ez az adatkezelés céljára való tekintettel a felhasználó, illetve a díjfizető jogos érdekét nem sérti.

*Adattovábbítás:* A távhőszolgáltató a Távhő tv. 45. § (1) a) bekezdésben meghatározott adatok közül az adatkezelés céljához szükséges adatokat – a 45. § (4) a)-c) és e)-f) pontok esetében az érintettek egyidejűleg tájékoztatása mellett – az adatkezelés céljához szükséges adatokat átadhatja a Távhőtv. 45. § (4) felhatalmazása alapján:

- a) a számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervezetek részére;
- b) az engedélyes megbízása alapján a számlázást, a követelések kezelését, a forgalmazás kezelését, a felhasználási helyek műszaki felülvizsgálatát, illetőleg az ügyfélszolgálati tájékoztatást végző természetes személynek és gazdálkodó szervezetnek;
- c) a Hivatalnak;
- d) a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közvédas bűncselekmények üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, bíróságnak, ügyészségnek, nyomozó hatóságnak;
- e) a bírósági végrehajtásról szóló 1994. évi LIII. törvény előírásai szerint a végrehajtónak;
- f) az energiafelhasználási támogatás megállapításával, illetőleg jogszerű igénybevitelének ellenőrzésével összefüggő feladatokat külön jogszabály alapján ellátó szervnek.

Az átadott adatokkal kapcsolatban az adat átvevőjét a távhőszolgáltatóval azonos titoktartási kötelezettség terheli.

A Szolgáltató az adattovábbítás jogszerűségének ellenőrzése, valamint a felhasználó, illetve a díjfizető tájékoztatása céljából adattovábbítási nyilvántartást vezet, amely tartalmazza az általa kezelt személyes adatok továbbításának időpontját, az adattovábbítás jogalapját és címzettjét, a továbbított személyes adatok körének meghatározását, valamint az adatkezelést előíró jogszabályban meghatározott egyéb adatokat.

*Adatkezelés határideje:* A távhőszolgáltató az adatokat a hatályos jogszabályi előírások szerint tárolja. A felhasználóhoz, illetve a díjfizetőhöz kapcsolódó valamennyi olyan dokumentumot, amelyek gazdasági esemény megtörténtét dokumentálják, és így számviteli bizonylatnak minősülnek, a hatályos adó- és számviteli szabályokban meghatározott megőrzési időig tárolja, valamint a polgári jogi elévülés időpontjáig tárolja.

Ilyen dokumentumnak minősülnek különösen

- a szerződések és azok módosításai,

- a szerződéseken alapuló számlák, befizetési bizonylatok, ellenőrzések bizonylatai.

A közszolgáltatási szolgáltatás biztosításával, valamint a hangfelvétellel összefüggő egyes adatkezelési határidőket egyebekben az Általános Adatkezelési Tájékoztató és a Hangfelvétel Rögzítésére Vonatkozó Adatkezelési Tájékoztató tartalmazza.

A telefonon az ügyfélszolgálatra érkezett ügyfélmegkeresések rögzítésre és – a Fogyasztóvédelmi törvény előírására figyelemmel – öt évig visszakereshetően megőrzésre kerülnek.

*Adatbiztonság:* A Szolgáltató gondoskodik az adatok biztonságáról az adatkezelés jellege, körülménye és célja figyelembevételével, megteszi azokat a technikai és szervezési intézkedéseket, és kialakítja azokat az eljárási szabályokat, amelyek biztosítják, hogy a felvett, tárolt, illetve kezelt adatok védettek legyenek.

A szolgáltató gondoskodik arról, hogy a kezelt adatokhoz illetéktelen személy ne férhessen hozzá, ne hozhassa nyilvánosságra, ne továbbíthassa, valamint azokat ne módosíthassa, törölhesse.

A kezelt adatokat kizárólag a Szolgáltató, valamint alkalmazottai, illetve az általa igénybe vett adatfeldolgozók ismerhetik meg, azokat a Szolgáltató harmadik, az adat megismerésére jogosultsággal nem rendelkező személynek nem adja át.

A Szolgáltató megtesz minden tőle telhetőt annak érdekében, hogy az adatok véletlenül se sérüljenek, illetve semmisüljenek meg. A fenti kötelezettségvállalást a Szolgáltató az adatkezelési tevékenységben részt vevő munkavállalói részére előírja.

A Szolgáltató a különböző nyilvántartásokban elektronikusan kezelt adatállományok védelme érdekében biztosítja, hogy a nyilvántartásokban tárolt adatok – törvényben meghatározott kivételekkel – közvetlenül ne legyenek összekapcsolhatók és a felhasználóhoz, illetve a fizetőhöz rendelhetők.

A Szolgáltató a kockázat mértékének megfelelő szintű adatbiztonságot garantálja, ideértve, többek között, adott esetben:

- a személyes adatok álnevesítését és titkosítását,
- a személyes adatok kezelésére használt rendszerek és szolgáltatások folyamatos bizalmas jellegének biztosítását, integritását, rendelkezésre állását és ellenálló képességét,
- fizikai vagy műszaki incidens esetén az arra való képességet, hogy a személyes adatokhoz való hozzáférést és az adatok rendelkezésre állását kellő időben vissza lehessen állítani;
- az adatkezelés biztonságának garantálására hozott technikai és szervezési intézkedések hatékonyságának rendszeres tesztelésére, felmérésére és értékelésére szolgáló eljárást.

A biztonság megfelelő szintjének meghatározásakor kifejezetten figyelembe kell venni az adatkezelésből eredő olyan kockázatokat, amelyek különösen a továbbított, tárolt vagy más módon kezelt személyes adatok véletlen vagy jogellenes megsemmisítéséből, elvesztéséből, megváltoztatásából, jogosulatlan nyilvánosságra hozatalából vagy az azokhoz való jogosulatlan hozzáférésekből erednek.

*Ügyintézés során történő hangfelvétel adatvédelmi biztosítéka:* Szolgáltató a Fogyasztóvédelmi törvény előírásainak megfelelően az érdemi ügyintézéshez kapcsolódó hívásokról (nyilvánosan meghirdetett ügyfélszolgálati telefonszámokra érkező, valamint az ezekről indított kimenő hívások) hangfelvételt készít az ügyfélszolgálati tevékenység minőségének ellenőrzése, az ügyfél és a szolgáltató közötti vita eldöntését szolgáló bizonyíték biztosítása céljából. A hangfelvételt öt évig megőrzi. A telefonos ügyintézés megkezdésekor az ügyfél tájékoztatást kap arról, hogy a szolgáltató ügyfélszolgálatát hívta, és az ügyintézővel folytatott beszélgetést rögzítik. Ha a hívó vagy a hívott ügyfél a hangrögzítés ellen tiltakozik, az adott ügyet kizárólag személyesen vagy írásban intézheti.

A felhasználó, díjfizető adatkezelésre és adatbiztonságra vonatkozó jogosultságai:

A felhasználó, díjfizető kérelmezheti

- tájékoztatását személyes adatai kezeléséről,
- személyes adatainak helyesbítését, illetve
- személyes adatainak – a kötelező adatkezelés kivételével – törlését („elfeledtetéshez való jog”) vagy zárolását („adatkezelés korlátozásához való jog”).

Tájékoztatás személyes adat kezeléséről:

A felhasználó, díjfizető kérelmére Szolgáltató tájékoztatást ad az általa kezelt, illetve az általa megbízott adatfeldolgozó által feldolgozott adatokról, az adatkezelés céljáról, jogalapjáról, időtartamáról, az adatfeldolgozó nevééről, címéről és az adatkezeléssel összefüggő tevékenységéről, az adatvédelmi incidens körülményeiről, hatásairól és az elhárítására megtett intézkedésekről, illetve – a felhasználó, illetve a díjfizető személyes adatainak továbbítása során - a továbbítás jogalapjáról és címzettjéről.

A Szolgáltató a tájékoztatást a kérelem benyújtásától számított legrövidebb idő alatt, legfeljebb azonban 25 napon belül, közérthető formában, a felhasználó, illetve a díjfizető erre irányuló kérelmére írásban adja meg. A tájékoztatás

térítésmentes, ha a felhasználó, illetve a díjfizető a tárgyévben azonos adatkörre vonatkozóan tájékoztatási kérelmet a Szolgáltatóhoz még nem nyújtott be, egyéb esetekben a tájékoztatás költségköteles. A már megfizetett költség térítést vissza kell téríteni, ha az adatokat jogellenesen kezelték, vagy a tájékoztatás kérése helyesbítéshez vezetett.

A felhasználó, díjfizető tájékoztatását a Szolgáltató kizárólag az Infotv.ben meghatározott esetekben tagadhatja meg, amelyről tájékoztatja az érintettet, a jogorvoslati lehetőség (bírói jogorvoslat, továbbá a NAIH-hoz fordulás lehetősége) megadásával.

**Személyes adat helyesbítése, zárolása vagy törlése iránti kérelem**

Ha a Szolgáltató a felhasználó, illetve a díjfizető helyesbítés, zárolás vagy törlés iránti kérelmét nem teljesíti, a kérelem kézhezvételét követő 25 napon belül, írásban vagy a felhasználó, illetve a díjfizető hozzájárulása esetén elektronikus úton közli a helyesbítés, zárolás vagy törlés iránti kérelem elutasításának ténybeli és jogi indokait. A kérelem elutasítása esetén a Szolgáltató tájékoztatja a felhasználót, illetve a díjfizetőt a bírói jogorvoslat, továbbá a NAIH-hoz fordulás lehetőségéről.

Ha a személyes adat a valóságnak nem felel meg, és a valóságnak megfelelő személyes adat a Szolgáltató rendelkezésére áll, a személyes adatot a Szolgáltató helyesbíti.

A Szolgáltató megjelöli az általa kezelt személyes adatot, ha a felhasználó, illetve a díjfizető vitatja annak helyességét vagy pontosságát, de a vitatott személyes adat helytelensége vagy pontatlansága nem állapítható meg egyértelműen.

Tiltakozás személyes adat kezelése ellen:

A felhasználó, díjfizető tiltakozhat személyes adatának kezelése ellen

- ha a személyes adatok kezelése vagy továbbítása kizárólag a szolgáltatóra vonatkozó jogi kötelezettség teljesítéséhez vagy az adatátvevő vagy harmadik személy jogos érdekének érvényesítéséhez szükséges, kivéve a kötelező adatkezelés esetét;
- ha a személyes adat felhasználása vagy továbbítása közvetlen üzletszerzés, közvélemény-kutatás vagy tudományos kutatás céljára történik; vagy
- törvényben meghatározott egyéb esetben.

A szolgáltató a tiltakozást a kérelem benyújtásától számított legrövidebb időn belül megvizsgálja, annak megalapozottsága kérdésében döntést hoz, és döntéséről a felhasználót, díjfizetőt írásban tájékoztatja.

Ha Szolgáltató a felhasználó, illetve a díjfizető tiltakozásának megalapozottságát megállapítja, az adatkezelést – beleértve a további adatfelvételt és adattovábbítást is – megszünteti, és az adatokat zárolja, valamint a tiltakozásról, továbbá az annak alapján tett intézkedésekről értesíti mindazokat, akik részére a tiltakozással felhasználó, illetve a fizető személyes adatot korábban továbbította, és akik kötelesek intézkedni a tiltakozási jog érvényesítése érdekében.

Ha a felhasználó, illetve a fizető a döntésével nem ért egyet, illetve, ha a Szolgáltató a határidőt elmulasztja, a felhasználó, illetve a díjfizető – a döntés közlésétől, illetve a határidő utolsó napjától számított 30 napon belül – bírósághoz fordulhat.

A Szolgáltató a felhasználó, illetve a díjfizető adatát nem törölheti, ha az adatkezelést törvény rendelte el. Az adat nem továbbítható az adatátvevő részére, ha a Szolgáltató egyetértett a tiltakozással vagy bíróság a tiltakozás jogosságát megállapította.

**Felhasználó, díjfizető előzetes tájékoztatása**

Szolgáltató a felhasználót, díjfizetőt az adatkezelés megkezdése előtt egyértelműen és részletesen tájékoztatja az adatai kezelésével kapcsolatos minden tényről, így különösen az adatkezelés céljáról és jogalapjáról, az adatkezelésre és az adatfeldolgozásra jogosult személyről, az adatkezelés időtartamáról, illetve arról, hogy kik ismerhetik meg az adatokat. A tájékoztatás kiterjed a felhasználó, illetve a fizető adatkezeléssel kapcsolatos jogaira és jogorvoslati lehetőségeire is.

**Jogorvoslati jog**

A felhasználó, díjfizető jogainak megsértése esetén a távhőszolgáltatóval, mint adatkezelővel szemben a NAIH-hoz vagy a bírósághoz fordulhat.



A per elbírálása a törvényszék hatáskörébe tartozik. A per – a felhasználó, illetve a díjfizető választása szerint – a felhasználó, illetve a díjfizető lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti törvényszék előtt is megindítható.

Azt, hogy az adatkezelés a jogszabályban foglaltaknak megfelel, a Szolgáltató köteles bizonyítani.

Ha a bíróság a kérelemnek helyt ad, a Szolgáltatót a tájékoztatás megadására, az adat helyesbitésére, zárolására, törlésére, az automatizált adatfeldolgozással hozott döntés megsemmisítésére, a felhasználó, illetve a fizető tiltakozási jogának figyelembevételére kötelezi.

#### Kártérítés, sérelemdíj

A Szolgáltató a felhasználó, illetve a díjfizető adatainak jogellenes kezelésével, az Általános Adatvédelmi Rendeletben foglalt előírások megsértésével vagy az adatbiztonság követelményeinek megszegésével okozott kárt köteles megtéríteni.

Ha a Szolgáltató a felhasználó, illetve a díjfizető adatainak jogellenes kezelésével vagy az adatbiztonság követelményeinek megszegésével a felhasználó, illetve a fizető személyiségi jogát megsérti, a felhasználó Szolgáltatótól sérelemdíjat követelhet.

A felhasználóval, illetve a díjfizetővel szemben a Szolgáltató felel az adatfeldolgozó által okozott kárért, és a Szolgáltató köteles megfizetni a felhasználónak, illetve a díjfizetőnek az adatfeldolgozó által okozott személyiségi jogsértés esetén járó sérelemdíjat is. A Szolgáltató mentesül az okozott kárért való felelősség és a sérelemdíj megfizetésének kötelezettsége alól, ha bizonyítja, hogy a kárt vagy az érintett személyiségi jogának sérelmét az adatkezelés körén kívül eső elháríthatatlan ok idézte elő.

Nem kell megtéríteni a kárt és nem követelhető a sérelemdíj annyiban, ha a kár a károsult vagy a személyiségi jog megsértésével okozott jogsérelem a felhasználó, illetve a díjfizető szándékos vagy súlyosan gondatlan magatartásából származott.

#### Üzleti titok védelme

Szolgáltató a nem természetes személy felhasználóinak fogyasztói státuszát üzleti titokként kezeli. A másik fél előzetes írásbeli hozzájárulás nélkül üzleti titkot egyik fél sem adhat ki harmadik személynek és nem tehet hozzáférhetővé. E rendelkezés nem vonatkozik a távhőszolgáltató részére szerződés alapján jogi, pénzügyi-számviteli, biztosítási, illetve pénzügyi vagy kiegészítő pénzügyi szolgáltatást nyújtó harmadik fél részére adandó valamennyi információkra.

A titoktartási kötelezettség az alábbi információkra nem terjed ki:

- a) amelyek a nyilvánosság számára rendelkezésre állnak, vagy amelyek a jövőben az információt kapó fél hibáján kívül válnak nyilvánossá,
- b) amelyek bizonyíthatóan már az ajánlatadást megelőzően is ismertek voltak az információt kapó fél számára,
- c) amelyek olyan harmadik fél által jutottak a szolgáltató tudomására, akit nem köt titoktartási megállapodás azon féllel szemben, akire az információ vonatkozik,
- d) amelynek nyilvánosságra hozatalát vagy kiadását jogszabály teszi kötelezővé, vagy amelynek nyilvánosságra vagy kiadását hatályos jogszabály alapján az arra jogosult

szerv (bíróság, hatóság) elrendeli, a jogszabályban, szabályzatban, döntésben előírt mérték és kör tekintetében.

## **7. A SZOLGÁLTATÓ ÉS A FELHASZNÁLÓ KÖTELEZETTSÉGEI ÉS JOGAI**

A szolgáltató kötelezettségei és jogai

Az **MVM OTSZ Zrt** a jogszabályokban megállapított szinten, a tőle elvárható módon, a rendelkezésére álló és biztosítható műszaki-technikai feltételek mellett nyújtja a szolgáltatást, biztosítja a távhőhálózat megfelelő üzemeltetését, felügyeletét és karbantartását.

**A szolgáltatáshoz szükséges energiát az MVM OTSZ Zrt a saját tulajdonú fűtőművében állítja elő.**

A távhőellátás keretében nyújtott fűtési szolgáltatást az év szeptember 15. napja és a következő év május 15. napja közötti időben teljesíti. A fűtési időszakban biztosítja, hogy az emberi tartózkodás céljára szolgáló fűtött helyiségek belső hőmérséklete naponta 8-20 óra között az összes helyiség hőmérsékleti átlagában legalább 20 C fok legyen. A szolgáltató a fűtési szolgáltatást a fűtési idényben akkor kezdi meg, ha a külső átlaghőmérséklet három napon keresztül +12 fok alá, vagy egy napon keresztül +10 fok alá süllyed. Fűtési időszakban a szolgáltató a fűtési szolgáltatást akkor állíthatja le, ha a külső átlaghőmérséklet három napon keresztül +12 fok fölé emelkedik, illetőleg, ha a fogyasztó írásban kéri annak leállítását.

A szolgáltató és a felhasználó – külön megállapodással – az előbbieken meghatározott szabálytól eltérhet. A megállapodásban rögzíteni kell a szolgáltatás feltételeit, valamint annak ellenértékét. Ez a szabály az irányadó akkor is, ha a fűtési időszakban igényelnek az általánostól eltérő szolgáltatást.

Fűtési időszakon kívül a fűtésszolgáltatást csak írásos megrendelés alapján, és az erre vonatkozó szerződésben rögzített feltételek és szolgáltatási díj alkalmazásával végez a szolgáltató.

Szolgáltató a távhőellátás keretében nyújtott melegvíz szolgáltatást folyamatosan teljesíti. Ennek során biztosítja, hogy a használati melegvíz hőmérséklete a felhasználói vezetékhálózat alkalmassága esetén a felhasználónál lévő melegvíz-elzáró szerelvényeknél legalább + 40 C fok legyen.

A szolgáltatás folyamatosnak minősül akkor is, ha annak teljesítése – jelen üzletszabályzatban foglaltak szerint – átmenetileg szünetel.

### **Ellenőrzés**

Az **MVM OTSZ Zrt** jogosult a távhőrendszer üzembiztonsága, a vagyonbiztonság, valamint az élet-és egészségvédelem érdekében a felhasználó kezelésében vagy tulajdonában lévő berendezéseken ellenőrzést végezni.

Az ellenőrzés érdekében a felhasználó köteles a hozzáférést biztosítani. A távhőrendszer biztonságos üzemeltetését veszélyeztető műszaki hiányosságokat vagy szabálytalanságokat a szolgáltató jegyzőkönyvben rögzíti, meghatározza a hiányosságok, szabálytalanságok megszüntetésének határidejét, valamint felhívja figyelmét kötelezettsége elmulasztásának

jogkövetkezményeire. A hiányosságok megszüntetését, a határidőt követően, a helyszínen ellenőrzi.

Az ellenőrzést a felhasználók érdekeinek a figyelembevételével, hétköznap 8-20 óra között kell lefolytatni. Az ellenőrzést végző személynek arra feljogosító, fényképes igazolvánnyal kell rendelkezni.

### **A kézbesítés szabályai**

Az **MVM OTSZ Zrt** a felhasználó, díjfizető részére szóló iratokat, értesítéseket, számlákat postai úton, vagy saját kézbesítő útján juttatja el a felhasználókhöz, díjfizetőkhez, arra a címre, amelyik a közszolgáltatási szerződésben, vagy a díjmegosztásról szóló bejelentésben szerepel.

Az olyan küldeményeket, amelyekhez jogkövetkezmény kapcsolódik (felfüggesztés, kikapcsolás) ajánlott-tértivevényes levélben küldi meg.

Ha a postai úton továbbított küldemény kézbesítése azért volt eredménytelen, mert a címzett az iratot nem vette át, vagy az átvételt megtagadta, az ellenkező bizonyításáig a küldeményt a postai kézbesítés második megkísérlésének a napját követő 8. napon kézbesítettnek kell tekinteni.

### **A felhasználó jogai és kötelezettségei**

A felhasználó a közszolgáltatási szerződésben foglaltak szerint jogosult távhőt vételezni.

A szolgáltató a hőmennyiségmérés helyéről a felhasználót tájékoztatja. A felhasználó, illetőleg képviselője jogosult arra, hogy a hőmennyiségmérők időnkénti leolvasását ellenőrizze.

Felhasználó a szolgáltatással összefüggő észrevételeivel a szolgáltatóhoz, a fogyasztóvédelmi szervhez, illetőleg az érdekképviselőhöz fordulhat.

### **Díjfizetés**

A szolgáltatás igénybevételéért a felhasználó díjat köteles fizetni.

Hőközponti mérés esetén az alapidj és hődíj, valamint a használati melegvíz készítéséhez szükséges víz-, csatornadíj és hődíj kiegyenlítése – a tulajdonosok egymással történő megállapodása szerint – együttesen, vagy külön-külön épületrészenként történhet.

Külön történő díjfizetés esetén a felhasználó a díjfizetők személyét, elérhetőségi címét, valamint a díjmegosztás arányát köteles írásban bejelenteni. Amennyiben megosztási arányt nem jelentenek be, a szolgáltató a hődíjat az egyes épületrészek között  $\text{Im}^3$  arányosan osztja fel. A megosztás szerinti számlázás, vagy a díjmegosztás arányainak megváltoztatása elszámolási időszakonként történhet.

A felhasználó vagy díjfizető, mint tulajdonos, illetőleg a bérlő, használó közötti megállapodás alapján a bérlő, használó részére a szolgáltató a bejelentést követő hónaptól számláz. A számlázás megváltoztatásával egyidejűleg a szolgáltató tájékoztatja a tulajdonost az őt terhelő helyállási kötelezettségéről, **illetőleg a bérlő, használó által felhalmozott hátralékról**. Amennyiben a bérlő, használó a díjat felszólításra, az abban foglalt határidőig sem fizeti meg, Szolgáltató a részére való számlázást megszünteti, **erről a tulajdonost tájékoztatja**. A hátralékos díj megfizetéséért – a hitelszerződésből eredő kötelezettségének eleget tenni nem

tudó természetes személyek lakhatásának biztosításáról szóló törvény alapján az állam vagy a települési önkormányzat tulajdonában lévő lakóingatlanok kivételével – a tulajdonos egyszerű kezesként felel.

A szolgáltató a használati melegvíz készítéséhez felhasznált ivóvíz díját, az ahhoz kapcsolódó csatornadíjat, valamint a hődíjat a mellékmérőkön mért fogyasztás alapján a díjfizetőnek számlázza le.

Külön történő díjfizetés esetén az épületrész (lakás) tulajdonosai a díjért akkor is egyetemlegesen felelősek, ha a számla kiállítása csak egyikük nevére történt.

A szolgáltató a fel nem számított, tévedésből be nem szedett díjat az esedékesség napjától számított öt éven belül követelheti, a tévesen felszámított, illetve beszedett díjat öt éven belül jóváírja, vagy visszatéríti.

Ha az éves elszámolás eredményeként a felhasználó vagy díjfizető folyószámláján túlfizetés mutatkozik, a felhasználó vagy díjfizető eltérő kérésének hiányában a távhőszolgáltató

- a) 3.000 Ft-ot meg nem haladó összeg esetén a felhasználót, díjfizetőt megillető összeget a felhasználó, díjfizető következő számlájában számolja el,
- b) 3.000 Ft-ot meghaladó összeg esetén a felhasználó, díjfizető fizetési módja szerinti módon a számla kibocsátásától számított 8 napon belül a felhasználónak vagy a díjfizetőnek visszafizeti.

Szolgáltató a számla felhasználó részére történő eljuttatásáról oly módon gondoskodik, hogy a számla kiegyenlítésére a felhasználónak, díjfizetőnek a kézhezvételtől számítva legalább 15 nap rendelkezésére álljon.

### **Kifogás a számla ellen**

A felhasználó, díjfizető a számla ellen a Szolgáltatónál kifogást emelhet. A kifogás bejelentésének a számla kiegyenlítésére halasztó hatálya nincs, kivéve, ha a számla összege az előző év azonos időszakára vetített díj kétszeresét meghaladja.

A szolgáltató a kifogást megvizsgálja, és ennek eredményéről a felhasználót, díjfizetőt a kifogás kézhezvételétől számított 15 napon belül tájékoztatja. Ha a kifogás eredményeként a felhasználót, díjfizetőt visszatérítés illeti meg, ezt a közléstől számított 8 napon belül részére visszafizeti.

### **Változás a felhasználó, díjfizető személyében.**

A felhasználók, díjfizetők a személyükben bekövetkezett változást kötelesek a változás bekövetkezésétől számított 15 napon belül bejelenteni. A bejelentést – a változást megalapozó szerződés, határozat vagy tulajdoni lap bemutatásával – a régi és az új felhasználó, díjfizető is megteheti.

A bejelentés elmulasztása esetén az alábbiak szerint kell eljárni:

- a) Amennyiben a tulajdoni lap adataiból megállapítható az új tulajdonos személye, valamint az a tény, hogy a bejelentett díjfizető meghalt, a számlát az új tulajdonos nevére kell kiállítani, a tulajdoni lap szerinti változás időpontjától kezdődően. Ebben az esetben a

régi tulajdonos nevére kiállított számlákat stornózni kell, kivéve, ha a kibocsátott számlákat kifizették.

- b) Amennyiben a tulajdonosváltás élők közötti jogügyleten alapul, az új díjfizető – tulajdonjoga keletkezésének időpontjától függetlenül – a díjat a régi díjfizető nevére kiállított számla alapján köteles megfizetni, a késedelmes fizetéshez kapcsolódó kamattal együtt. A számlázás módosítására csak a bejelentést követő hónap első napjától kerül sor.

## **8. FELHASZNÁLÓI IGÉNYBEJELENTÉS ÉS SZOLGÁLTATÓI TÁJÉKOZTATÁS:**

Az új felhasználási hely létrehozásában vagy a többletjeljesítmény lekötésben érdekelt építető vagy megbízottja a távhőszolgáltatás, illetőleg a többletjeljesítmény iránti igény kielégítésének műszaki-gazdasági feltételeiről előzetes tájékoztatást kérhet.

A távhőszolgáltató a tájékoztatáskérésre elkészített választ 30 napon belül köteles megadni, a TKSZ-ben előírt tartalommal. A tájékoztatónak tartalmaznia kell a várható költségek összegét, valamint a felhasználót terhelő csatlakozási díjat.

### **Igénybejelentés a felhasználó részéről:**

A távhőszolgáltatói hálózatra csatlakozni szándékozó új, vagy a meglévő hőtjeljesítménynél nagyobb hőtjeljesítményt igénylő felhasználási hely tulajdonosa igényét az alábbi tartalommal jelenti be:

#### **Lakossági felhasználó:**

- az igénylő tulajdonos, tulajdonosi közösség neve, címe, adószáma;
- a közös képviselő neve, címe;
- a felhasználási hely címe, hrsz-a;
- a távhő felhasználásának célja (fűtési, használati melegvíz-készítési);
- fűtési csúcshőigény (kW);
- HMV csúcshőigény (kW);
- összes csúcshőigény (kW);
- fűtött légtérfogat (lm<sup>3</sup>);
- a szolgáltatás megkezdésének igényelt időpontja.

#### **Egyéb és üzemi felhasználó:**

- az igénylő neve, székhelye;
- cégbírósági vagy nyilvántartási azonosító adatok;
- pénzügyintézetek megnevezése és számlaszám;
- adószám;
- felhasználási hely adatai, cím, hrsz;
- a távhő felhasználásának a célja;
- a díjfizető neve, címe, azonosító adatai;
- hőigények (kW) (fűtési, HMV, egyéb, összes);
- fűtött légtérfogat;
- várható hőfogyasztás (GJ/hó);
- hőmennyiség mérésének a helye.

A bejelentés a lakossági felhasználónak aláírásával, az egyéb vagy üzemi felhasználónak cégszerű aláírással kell ellátnia.

Ha a távhőszolgáltatásba újonnan bekapcsolódó felhasználási hely tulajdonosa

- az épület tulajdonosa (tulajdonosok közössége): az igényt az épületen belüli valamennyi épületrész vonatkozásában kell bejelenteni,
- az épületrész tulajdonosa, az igényt csak az újonnan bekapcsolódó épületrész vonatkozásában kell bejelenteni.

Az igénybejelentésben a bejelentőnek vállalnia kell az új igény kielégítéséhez szükséges felhasználói berendezés létesítését, bővítését, átalakítását, valamint – a jelen üzletszabályzatban foglaltak szerint – a tervezéssel, tervfelhasználással, tervfelülvizsgálattal, műszaki ellenőrzéssel, illetve üzembe helyezéssel kapcsolatosan felmerülő költségek viselését.

#### **Tájékoztató a távhőszolgáltató részéről:**

A konkrét igénybejelentés alapján a távhőszolgáltatót tájékoztatási, csatlakozási ajánlattételi kötelezettség terheli.

A tájékoztatás, a csatlakozási ajánlat műszaki-gazdasági feltételeinek az esetlegesen korábban megküldött előzetes tájékoztatásban foglalt feltételekkel, annak érvényességi idején belül meg kell egyezniük.

A csatlakozási ajánlatot a távhőszolgáltató a konkrét igénybejelentésre

- előzetes tájékoztatás esetén 15 napon,
- annak hiányában 30 napon belül köteles írásban megküldeni.

A csatlakozási ajánlat tartalma:

- a felhasználói igénybejelentés adatai,
- a csatlakozási pont megjelölése,
- az egyes engedélyek, hozzájárulások szükségessége,
- a csatlakozás, illetve a szolgáltatás műszakilag indokolt és a jogszabályban előírt pénzügyi feltételei:
  - a csatlakozási díj összege,
  - az igénybejelentőt terhelő költségek jogcíme, mértéke,
  - a szükséges létesítmények finanszírozási feltételei,
  - szolgáltatás díjainak aktuális mértéke, a számítási módszer ismertetése,
- megegyezésen alapuló egyedi feltételek,
- az ajánlat érvényességi ideje, amelynek legrövidebb időtartama 90 nap.

Az igénylő nyilatkozata az ajánlat elfogadásáról:

Az igénylő a csatlakozási ajánlat érvényességi idején belül közölheti módosítási igényeit, illetve az ajánlat elfogadása esetén aláírásával ellátva visszaküldheti a hűteljesítmény lekötési vagy a bekapcsolás megvalósulásához szükséges feltételeket tartalmazó, a szolgáltató által aláírt szerződést. Ha az igénybejelentő a szerződéstervezetet a kézhezvételtől számított 30 napon belül, aláírva nem küldi vissza, a szolgáltató ajánlati kötöttsége megszűnik.

A szerződés megkötése esetén felek megfelelő időben kötelesek gondoskodni az általuk finanszírozott munkák elkészüléséről.

A szerződés felmondása esetén a felmondó fél fizeti a meghiúsulás miatt a másik fél addig felmerült költségeit.

## **9. TÁVHŐELLÁTÓ RENDSZER BŐVÍTÉSE, ÚJ FOGYASZTÓ TÁVHŐELLÁTÁSBA VALÓ KAPCSOLÁSA, A TÁVHŐSZOLGÁLTATÁS IDEIGLENES SZÜNETELTETÉSE, KIKAPCSOLÁS A TÁVHŐELLÁTÁSBÓL**

Csatlakozási pont meghatározása: A lehetséges csatlakozási pont helyét és a felhasználói csatlakozás módját a távhőszolgáltató a távhőellátási rendszer adottságainak, az érvényes műszaki előírások, jogszabályok, és a felhasználóval történő megállapodás figyelembevételével határozza meg.

### **A felhasználó bekapcsolásának jogi-gazdasági feltételei:**

- A felhasználói berendezés létesítése, fenntartása, üzemeltetése a felhasználási hely tulajdonosának feladata.
- Felhasználói berendezéseket úgy kell létesíteni és üzemeltetni, hogy az a távhőrendszer biztonságát ne veszélyeztesse. Ennek érdekében a szolgáltató meghatározza a csatlakozás műszaki feltételeit.
- Új felhasználási hely a távhőellátási rendszerre csak felhasználói hőközponttal csatlakozhat.
- A felhasználó csak a szolgáltató hozzájárulásával létesíthet olyan új felhasználói berendezést, amely a hőtéljesítmény igényt növeli.
- Ha a felhasználói berendezés létesítéséhez valamely engedély vagy idegen ingatlan igénybevétele szükséges, az engedélyeket az igénybejelentő köteles megszerezni.
- Felhasználói hőközpont létesítéséhez kiviteli tervdokumentáció szükséges.
- A felhasználói hőközpont kiviteli terveinek elkészítéséhez a szolgáltató díjmentesen adatot szolgáltat.
- A lakóépületek és egyes tulajdonú épületek felhasználói hőközpontjainak kiviteli tervét a szolgáltató díjmentesen felülvizsgálja, valamint az ilyen jellegű létesítmények üzembe-helyezési eljárásában díjmentesen közreműködik. Lakóépületek felhasználói hőközpontjának tervezését, kivitelezését, a létesítés költségeit a szolgáltató átvállalhatja.
- Egyéb illetőleg üzemi felhasználó hőközpontja kiviteli tervének felülvizsgálatáért, valamint az ilyen hőközpontok üzembe-helyezésében való közreműködéséért a szolgáltató díjat számít fel.
- A szolgáltató a szolgáltatói berendezés üzembiztonsága, a vagyonbiztonság, valamint az élet- és egészségvédelem érdekében az új felhasználó felhasználói berendezését felülvizsgálhatja, és abban az esetben, ha az nem felel meg a műszaki előírásoknak, a bekapcsolást megtagadhatja, vagy feltételhez kötheti.
- Szolgáltatói berendezést felhasználói berendezéssel csak a szolgáltató kapcsolhat össze.
- Társasházi lakás tulajdonosa (felhasználó), amennyiben lakását egyedi mérővel kívánja a távhőszolgáltatói rendszerhez csatlakoztatni, a belső fűtési hálózat kiépítéséhez köteles épületgépészeti tervdokumentációt készíttetni.
- A szolgáltató a tervdokumentáció készítéséért tervezési díjat jogosult felszámítani. Amennyiben a szolgáltató típustervet tud felajánlani, tervezési díjat nem, csak

tervfelhasználási díjat kell a felhasználónak fizetnie. Amennyiben a felhasználó a tervdokumentációt harmadik személytől rendeli meg, köteles azt a szolgáltatóval felülvizsgáltatni, amelyért terv-felülvizsgálati díjat kell fizetni.

- Szolgáltató a lakás belső fűtési rendszerének szerelését külön megállapodás keretében, az abban foglalt díj ellenében elvégzi. Amennyiben a szerelést harmadik személy végzi el, a lakásnak a távhő rendszerre való csatlakoztatását csak annak műszaki ellenőrzését, és megfelelőségének megállapítását követően végzi el a szolgáltató. Ebben az esetben a szolgáltató műszaki ellenőrzési díjat számít fel.
- A tervezési, tervfelhasználási, terv-felülvizsgálati és műszaki ellenőrzési díjat a lakásnak a távhőellátó rendszerre való rákötéséért felszámított díjjal együtt kell megfizetni.
- A szolgáltató a bekapcsolás előtt a hőközponti méréshez szükséges hőmennyiségmérőket a felhasználói hőközpontban, az egyedi mérőket a mérési ponton felszereli.
- Az ingatlan tulajdonosának távhőellátását szolgáló bekötő vezeték az adott ingatlanon - a tulajdonos hozzájárulásával - vezetékjogi engedély és kártalanítás nélkül létesíthető. A hozzájárulást visszavonni nem lehet.
- A felhasználói berendezést, vagy a szolgáltató tulajdonában lévő felhasználói hőközpontot magába foglaló helyiség használatáért a tulajdonos a szolgáltatótól térítésre nem tarthat igényt.

A szolgáltatás szüneteltetésének, korlátozásának vagy a felhasználó végleges kikapcsolásának feltételei: A szolgáltatás szüneteltetésére vagy végleges kikapcsolásra felhasználói vagy szolgáltató kezdeményezésére, korlátozására a szolgáltató kezdeményezésére kerülhet sor.

#### **Szüneteltetés:**

A felhasználó a fűtési szolgáltatás szüneteltetését akkor kezdeményezheti, ha az általa használt épületet átépíti, vagy annak használatát szünetelteti, feltéve, hogy a használat szünetelésének időtartama eléri a 12 hónapot.

A szüneteltetés időtartama alatt az üzemi felhasználó teljesítménydíjat, a lakossági és egyéb felhasználó alapidíjat fizet. Felhasználók alapidíj helyett szolgáltatás-fenntartási díjat fizetnek abban az esetben, ha a szolgáltatást ideiglenesen szüneteltetik. A szolgáltatás fenntartási díj mértéke a szüneteltetés megkezdését követő hónap első napjától számított 12 hónapon át az alapidíj 50 %-a, ezt követően azonos az alapidíjjal. Ismételt szüneteltetést a korábbi szüneteltetés megszűntetését követő egy év elteltével kezdeményezhet a felhasználó. Amennyiben felhasználó a szolgáltatás megkezdése iránti kérelmét a szünetelés megkezdésétől számított 12 hónapon belül kéri, a szolgáltatás-fenntartási díj és az alapidíj különbözetét meg kell fizetnie.

#### **A szolgáltató a szolgáltatást szüneteltetheti:**

- az élet és vagyonbiztonság veszélyeztetése, a szolgáltatói berendezés üzemzavara esetén,
- ha a felhasználói berendezés létesítése nem szakszerűen történt, és ez veszélyezteti a más felhasználók részére történő szolgáltatást,
- ha az ellenőrzés során észlelt hiányosságot, az abban foglalt határidőre, a felhasználó nem szüntette meg,
- a más módon el nem végezhető munkák elvégzéséhez szükséges időre,
- előre tervezhető karbantartási, felújítási munkák idejére.



**Előre nem látható szüneteltetés:**

A távhőszolgáltatás folyamatosságának megszakadását, az észlelt rendellenességeket, hibákat az **MVM OTSZ Zrt** ügyeleti szolgálatán lehet bejelenteni személyesen vagy telefonon.

A szolgáltató a hiba elhárítását a tudomásra jutást követő 4 órán belül megkezdi.

Több, egyidejűleg jelentkező hiba esetén a felhasználók ellátására gyakorolt hatásuk alapján, az élet- és vagyonbiztonság figyelembevételével, fontossági sorrendben végzi el a hibák kijavítását.

**Előre látható szüneteltetés:**

A szolgáltató az előre tervezhető javítási, felújítási, karbantartási munkálatok végzésének időpontjáról és időtartamáról a fogyasztókat előre értesíti. Az értesítést a szüneteltetés megkezdése előtt legalább 8 nappal, a helyi sajtóban vagy szórólapon, faliújságokon, hirdeteményeken kell a felhasználókhoz eljuttatni.

**Korlátozás:**

A távhőszolgáltatás korlátozására okot adó körülmények bekövetkezése esetén a szolgáltató a képviselő-testületnél kezdeményezi a korlátozás elrendelését.

Korlátozás kezdeményezhető:

- országos tüzelőanyag-hiány miatt a nála, vagy a távhőtermelőnél fellépő termelés kiesés miatt,
- ha azt környezetvédelmi szempontok kívánják meg.

A kezdeményezésben javaslatot kell tenni a korlátozási sorrendre, illetőleg fokozatra is.

A korlátozás bevezetését, annak kezdetét a képviselő-testület határozattal rendeli el. A korlátozásra okot adó körülmény megszűnése után a szolgáltató a korlátozást haladéktalanul feloldja, és erről az érintett felhasználókat, valamint a képviselő-testületet tájékoztatja.

**Végleges kikapcsolás:**

Végleges kikapcsolásra a közszolgáltatási szerződés felmondása esetén kerülhet sor.

Az egyéb és üzemi felhasználó az egyedi közszolgáltatási szerződést a szerződésben meghatározott felmondási határidővel, az abban meghatározott időpontra mondhatja fel.

A hőközponti mérés szerint elszámolt lakossági felhasználó az általános közszolgáltatási szerződést 30 napos felmondási idővel, a Tsz. 38. §. (1) bekezdésében előírt együttes feltételek teljesítése esetén mondhatja fel.

Amennyiben a távhővel ellátott épületben lévő, külön tulajdonban és külön használatban álló épületrészben kívánják a távhőszolgáltatást megszüntetni, az épületrész tulajdonosa (díjfizető) és a felhasználó közösen kezdeményezheti az általános közszolgáltatási szerződés módosítását, ha a Tsz. 38. §. (5) bekezdésében előírt együttes feltételeket teljesítették.

Az egyedi mérés szerint elszámolt lakossági felhasználó a vele kötött általános közszolgáltatási szerződésben foglalt feltételek szerint mondhatja fel.

A közszolgáltatási szerződés, valamint a felhasználó, díjfizető hődíj-fizetési kötelezettsége a felmondási idő lejártával, abban az időpontban szűnik meg, amikor valamennyi előírt feltételt teljesítették, és ezt a szolgáltatónak írásban bejelentette. Az alapidíj fizetési kötelezettség a felmondás évének végéig áll fenn.

Az általános közszolgáltatási szerződést a távhőszolgáltató csak abban az esetben mondhatja fel, ha

- a felhasználó a távhő folyamatos és biztonságos szolgáltatását, illetőleg más felhasználó, vagy díjfizető szerződés-szerű távhő vételezését zavarja, vagy veszélyezteti,
- a távhő díját nem, vagy nem a szerződésben meghatározott időben fizeti meg.

Késedelmes díjfizetés esetén az általános közszolgáltatási szerződés csak akkor mondható fel, ha

- a lakossági felhasználó közvetlenül az egyes épületrészek tulajdonosa (egyedi mérés szerinti szolgáltatásra kötött szerződés), ideértve azt az esetet is, ha külön megállapodás alapján a díjat a használó, bérlő fizeti,
- ha a díj kiegyenlítése – a tulajdonosok egymással kötött megállapodása szerint – együttesen történik.

A szolgáltató akkor kezdeményezi a közszolgáltatási szerződés felmondását, ha a késedelmes fizetés a 120 napot vagy a hátralék az 50.000 Ft-ot meghaladja. Ebben az esetben a közszolgáltatási szerződés felmondása miatt az épületben, épületrészekben bekövetkező kár a fogyasztót terheli.

Amennyiben a fizetési késedelem a 60 napot meghaladja, a szolgáltató csökkentett mértékű szolgáltatást nyújthat. Hőközponti mérés esetén a használati melegvíz szolgáltatás megszüntetése számít csökkentett mértékű a szolgáltatásnak.

A felmondásról és a szolgáltatás megszüntetésének időpontjáról, illetőleg a csökkentett mértékű szolgáltatás nyújtásáról a szolgáltató értesíti a felhasználót, a díjfizetőt és az ingatlan tulajdonosát.

A használati melegvíz szolgáltatás megszüntetése esetén a szolgáltató jogosult a díjfizető lakásában a használati melegvizet szolgáltató berendezést elzárni. Amennyiben a díjfizető ebből a célból a lakásába nem engedi be, a szolgáltató a jegyzőnek a Tszt 51. §. (8) bekezdésében szabályozott eljárását kezdeményezi.

#### Ismételt szolgáltatás

Amennyiben a szolgáltató vagy a felhasználó a közszolgáltatási szerződést felmondta, ismételt távhőszolgáltatásra a közszolgáltatási szerződést a szolgáltató csak akkor köti meg, ha

- a felhasználói berendezés műszaki állapota a szolgáltatást lehetővé teszi,
- a szolgáltatói berendezések és hőközpont visszaszerelésének költségét megfizeti, ennek mértékéről a szolgáltató előzetes tájékoztatást ad,
- a felhasználó vagy a díjfizető a szolgáltatónál esetleg fennálló díjhátralékot megfizette.

## **10. CSATLAKOZÁSI DÍJ**

Az új vagy növekvő távhőigénnyel jelentkező felhasználási hely tulajdonosától a távhőszolgáltató a távhőszolgáltatási díjjal nem fedezett fejlesztési költségeire csatlakozási díjat kérhet. A csatlakozási díj magába foglalhatja a távhőszolgáltató által a távhőtermelőnek bejelentett új vagy növekvő igényére vonatkozó, a távhő árával nem fedezett fejlesztési költségei fedezetét is.

A csatlakozási díj magába foglalja a hőközpontban elhelyezendő, a távhőszolgáltató tulajdonában lévő hőmennyiségmérő felszerelésének a költségeit is, azonban nem tartalmazza az egyedi mérésre szolgáló hőmennyiségmérőkkel kapcsolatos költségeket. Ha a felhasználói berendezések közül a felhasználói hőközpont a távhőszolgáltatói vagyon része, az annak bővítésével, átalakításával összefüggő költséget ugyancsak a csatlakozási díj tartalmazza.

A csatlakozási díj maximális mértékét Oroszlány Város Képviselő-testülete rendeletben határozza meg.

A csatlakozási díj összegére az igénybejelentőnek és a távhőszolgáltatónak egymással szerződést kell kötni. A szerződésben meg kell határozni a csatlakozási díj befizetésének, valamint a távhőszolgáltatói rendszer fejlesztése befejezésének a határidejét is.

Ha az igénybejelentő lakóépület és vegyes célra használt épület tulajdonosainak közössége, a csatlakozási díjat – kérelmére – a távhőszolgáltató köteles az épületrészek tulajdonosai között megosztani. Ez esetben a távhőszolgáltató a csatlakozási díjat csak az épületrészek tulajdonosaitól kérheti.

A távhőszolgáltató a fejlesztési munkát csak a teljes csatlakozási díj befizetése után köteles megkezdeni.

A megszüntetett távhőszolgáltatás ismételt igénylésekor a lakossági és az egyéb felhasználónak, a kikapcsolástól számított 3 év eltelte után, üzemi felhasználónak a kikapcsolástól számított 5 év eltelte után a csatlakozási díjat ismételten meg kell fizetnie.

Az üzemi felhasználó, amennyiben a csökkentett távhőigény után ismét növelni szeretné teljesítmény-lekötését, 5 év eltelte után a bővítési különbözetre vonatkozóan csatlakozási díjat köteles fizetni.

## **11. SZOLGÁLTATÓ BERENDEZÉS LÉTESÍTÉSE ÉS MŰKÖDTETÉSE**

A szolgáltatói berendezés létesítése a szolgáltató kötelezettsége.

A szolgáltató a csatlakozási igénnyel jelentkező lakossági felhasználóval megállapodhat abban, hogy a felhasználói hőközpontot ő létesíti, amely a létesítéssel a tulajdonába kerül.

A szolgáltató kötelezettsége a tulajdonában lévő hőközpontok működtetése.

A felhasználók jogosultak kérni a szolgáltatási paraméterek átlagostól eltérő szabályozását. Az eltérő igényeket a közös képviselő írásban köteles benyújtani. Szolgáltató az igény szerinti szabályozást hetente maximum 1 alkalommal ellenérték nélkül végzi el, ezt követően annak költségét a felhasználónak leszámlázza.

## **12. FELHASZNÁLÓI BERENDEZÉS LÉTESÍTÉSE, MŰKÖDTETÉSE, FELÚJÍTÁSA ÉS ÁTALAKÍTÁSA.**

A felhasználói berendezés létesítése a felhasználási hely tulajdonosának a kötelezettsége.

A lakossági felhasználói igények kielégítésére létesítendő felhasználói hőközpont kiviteli terveit a szolgáltató 30 napon belül térítésmentesen felülvizsgálja. A felhasználói hőközpont és hőfogadó állomás használatbavételi eljárásához a szolgáltatót meg kell hívni, azon a szolgáltató minden esetben részt vesz.

Egyéb felhasználó hőközpontja üzembe-helyezési eljárásán való részvételért a szolgáltató díjat számít fel. Lakóépület vagy vegyes célra használt épület hőközpontjának üzembe-helyezési eljárásán való részvétel ellenérték nélkül történik.

A felhasználói berendezés üzemeltetése, fenntartása a felhasználási hely tulajdonosának kötelessége. Az üzemeltető a felhasználók folyamatos és biztonságos ellátása érdekében köteles az általa üzemeltetett berendezés üzemképes állapotáról gondoskodni.

Hőközponti méréssel rendelkező lakás esetén, amennyiben a lakás tulajdonosa (díjfizető) vagy a felhasználó (társasházközösség, lakásszövetkezet) a felhasználói berendezésen felújítási vagy átalakítási munkálatokat kíván végezni, köteles azt a munkálatok megkezdése előtt írásban a szolgáltatónál bejelenteni.

A bejelentést minden esetben meg kell tenni, ha

- a felhasználói berendezés egycsöves, átfolyós rendszerű, vagy
- a felhasználó és a szolgáltató átalánydíjas üzemeltetési és hibaelhárítási szerződést kötött, a szerződés érvényessége alatt.

Amennyiben a felhasználói berendezés kétcsöves, vagy egycsöves átkötő-szakaszos kialakítású, a bejelentést abban az esetben kell megtenni, ha a tervezett felújítás, átalakítás módosítja a meglévő hálózati elrendezést, vagy befolyásolhatja az üzemeltetés, illetve más díjfizetők ellátásának a biztonságát.

Egycsöves, átfolyós rendszerű felhasználói berendezésen felújítási vagy átalakítási munka csak a szolgáltató által készített vagy általa jóváhagyott kiviteli tervdokumentáció birtokában kezdhető meg és végezhető el. A harmadik személy által készített tervdokumentációt köteles a felhasználó a szolgáltatóval felülvizsgáltatni, amelyért terv-felülvizsgálati díjat kell fizetnie.

Valamennyi bejelentési kötelezettség alá tartozó felújítási-átalakítási munka minőségét a szolgáltató jogosult műszakilag ellenőrizni. A szolgáltató a lakást, épületet csak akkor kapcsolja rá ismét a távhő rendszerre, ha a munkát megfelelő minőségűnek fogadja el. A műszaki ellenőrzés díját a felhasználó (díjfizető) köteles a szolgáltatónak megfizetni.

## **13. MÉRÉS**

**Hőmennyiségmérők:**

Oroszlányban a szolgáltatott távhő elszámolása hőmennyiségmérés szerint történik.

A fűtési célú hőmennyiség mérése történhet:

- hőközponti mérés esetén a felhasználói hőközpontban elhelyezett hőmennyiségmérővel,
- épületrészenkénti mérés esetén az épületrész külön hőmennyiségmérőjén.

A használati melegvíz célú, illetőleg a vízfelmelegítési célú hőmennyiség mérése minden esetben a hőközpontban történik.

A fűtési és használati melegvíz, vagy vízfelmelegítési célú hőmennyiség szolgáltatása esetén a szolgáltató a hőközpontokban külön határozza meg

- a fűtési célú, illetőleg
- a használati melegvíz célú hőfelhasználást.

Távhővel már ellátott társasházi, lakás-szövetkezeti tömbök esetén az épületrészenkénti mérésre alkalmas hőmennyiségmérők felszerelése nem tartozik a távhőszolgáltató kötelezettségei közé, azokat a felhasználó köteles felszerelni.

#### **Mérőeszközök leolvasásának rendje:**

A szolgáltató a fűtési célú, illetőleg a használati melegvíz célú távhő elszámolása alapjául szolgáló hőmennyiségmérőket, a felhasználókkal történő elszámolás érdekében, évente legalább két alkalommal leolvassa. A szolgáltató évi egyszeri leolvasásban akkor állapotodik meg a felhasználóval, ha a fűtési célú távhőnek a díjfizetők közötti megosztása költségosztóval történik. Ez esetben a felhasználók választhatnak, hogy a leolvasás időpontja július 31, illetőleg december 31. legyen.

A távhőszolgáltató a melegvíz mérőket négyhavonta, a használati melegvíz előállításához felhasznált hőmennyiség megállapítására szolgáló mérőket havonta olvassa le.

A felhasználó jogosult az elszámolás alapjául szolgáló mérőeszközök időszakonkénti leolvasását ellenőrizni. Ennek érdekében a szolgáltató a felhasználót a leolvasás időpontjáról tájékoztatja.

A szolgáltató és a felhasználó köteles egymást kölcsönösen tájékoztatni a mérőcseréről annak érdekében, hogy a távhőszolgáltatás, ill. vételezés, valamint annak elszámolása zavartalan legyen.

#### **Eljárás mérő meghibásodása esetén:**

A szolgáltató tulajdonában lévő, az elszámolás alapját képező mérőeszköz mérésügyi megfelelőségét a felhasználó kérésére a szolgáltató köteles megvizsgáltatni. Ha a mérőeszköz mérési hibája a mérésügyi előírásokban meghatározott mértéket túllépi, vagy más ok miatt mérésre alkalmatlan, a vizsgálat költsége, valamint a mérőcsere költsége a szolgáltatót terheli. Ha a vizsgálat szerint a mérő helyesen működik, ill. a hibahatárt nem lépi túl, a költséget a vizsgálatot kérő köteles viselni.

Az elszámolási mérőeszköz meghibásodása esetén a meghibásodás időtartamára az előző év azonos időszakában mért mennyiség azonos szolgáltatási, illetve vételezési körülményekre korrigált mennyiségét kell az elszámolás alapjának tekinteni. Ilyen időszak hiányában a meghibásodás elhárítását követő, vagy a meghibásodás időpontját megelőző, legalább egy hónap hőfelhasználása képezi a korrekció alapját.

## 14. KÖZSZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉSEK

A szolgáltatót szerződéskötési kötelezettség terheli, melynek megfelelően a lakossági felhasználóval általános, az egyéb vagy üzemi felhasználóval egyedi közszolgáltatási szerződést köt.

Az általános közszolgáltatási szerződés határozatlan, az egyedi közszolgáltatási szerződés – eltérő megállapodás hiányában – határozott időre szól. Az általános közszolgáltatási szerződés létrejöhet hőközponti vagy épületrészenkénti mérés (egyedi mérés) szerinti szolgáltatásra.

Amennyiben a felhasználó a szerződés megkötésétől elzárkózik, vagy annak megkötését nem teszi lehetővé, a szolgáltató az Önkormányzat Képviselő-testülete rendeletében meghatározottak szerint szolgáltatót.

### **Az általános közszolgáltatási szerződésnek tartalmaznia kell:**

- a távhőszolgáltató nevét, székhelyét, cégazonosító adatait,
- a felhasználó nevét, címét, természetes személyazonosító, vagy cégazonosító adatait,
- a felhasználó képviselőjének nevét, címét,
- a felhasználási hely címét, helyrajzi számát,
- a távhőellátás és hőmennyiségmérés módját (hőközponti mérés vagy egyedi mérés),
- a felhasználási hely hőigényét meghatározó jellemzőt (légtérfogat, hőteljesítmény),
- a felhasználó által igényelt hőellátás mértékét, a távhőszolgáltató ezzel kapcsolatos kötelezettségét,
- a teljesítési hely megnevezését,
- a távhő díjának elszámolására szolgáló hőmennyiségmérők helyének, azonosító adatainak megjelölését,
- a felhasználási helyet ellátó hőközpont azonosító adatait, tulajdonosát, üzemeltetőjét,
- a használati melegvíz készítéséhez szükséges hidegvíz rendelkezésre bocsátójának megnevezését, és címét, ha azt nem a távhőszolgáltató biztosítja,
- a felhasználási helyen lévő berendezések fenntartására vonatkozó kötelezettségeket,
- a távhőszolgáltatás és a vételezés megkezdésének időpontját (új fogyasztó esetén),
- a fűtési célú szolgáltatás időtartamát, illetve megkezdésének és befejezésének feltételeit, az üzemvitel során a felhasználó és a szolgáltató együttműködésének szabályozását,
- a távhő díját, hatósági ár esetén az erre történő utalást, a szolgáltatásnak a szerződés megkötésekor érvényes árát,
- erre irányuló megállapodás esetén a díjfizetők nevét, címét, természetes személyazonosító adatait, a díj megosztásának a felhasználó által meghatározott módját, arányait,
- az elszámolásra, a számlázásra és a díjfizetésre vonatkozó rendelkezéseket,
- a távhőszolgáltató és a felhasználó szerződésszegésének következményeit,
- országos tüzelőanyag-hiány vagy környezetvédelmi ok esetén az önkormányzat rendeletében megállapított korlátozás mértékét,
- a közszolgáltatási szerződés hatályba lépésének és megszűnésének időpontját, a módosítás lehetőségét és feltételeit,
- a felmondási időt, és a felmondás egyéb feltételeit.

**Az egyedi közszolgáltatási szerződésnek a fentiekén kívül tartalmaznia kell:**

- a távhőszolgáltató és a felhasználó statisztikai azonosítóját, cégjegyzékszámát, adószámát, pénzügyintézetnél vezetett számlaszámot,
- a hőhordozó közeg megnevezését, a távhőszolgáltató által biztosított legnagyobb hőtéljesítményt, az éves hőmennyiséget, a szolgáltatás egyéb mennyiségi és minőségi jellemzőit,
- a felhasználó által visszaadandó hőhordozó közeg mennyiségi és minőségi jellemzőit,
- a felhasználó üzemének jellegéből adódó, a távhőszolgáltató üzembiztonságát vagy más felhasználói vételezését esetileg zavaró vagy veszélyeztető hatások megszüntetésének a módját,
- a szolgáltatásnak a szerződés megkötésekor érvényes árát,
- a távhő vételezését korlátozó eszközökre, berendezésekre vonatkozó megállapodást,
- a települési önkormányzat által jóváhagyott korlátozási sorrend szerinti besorolást, a korlátozás mértékét.

Az egyedi közszolgáltatási szerződést a szolgáltatóval az egyéb felhasználó cégjegyzésre jogosult képviselője, vagy az általa meghatalmazott munkavállalója köti meg.

## **15. A TÁVHŐSZOLGÁLTATÁS ÁR- ÉS DÍJRENDSZERE**

A távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. tv. 57/D §-a szerint a távhőszolgáltatónak értékesített távhő árát, valamint a lakossági felhasználónak és a külön kezelt intézménynek nyújtott távhőszolgáltatás díját, mint legmagasabb hatósági árat a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal javaslatának figyelembevételével az energiapolitikáért felelős miniszter rendeletben állapítja meg. A miniszteri rendeletben nem szabályozott díjalkalmazási és díjfizetési feltételeket, a csatlakozási díjat, és a pótdíj mértékét Oroszlány Város Képviselő-testülete rendeletben állapítja meg.

Az üzemi és egyéb felhasználók díjmegállapításnál tekintettel kell lenni az alábbiakra:

- az árnak ösztönözni kell a biztonságos, legkisebb költségű szolgáltatásra, a kapacitások hatékony igénybevétele, a távhővel való takarékosagra,
- figyelembe kell venni a folyamatos termelés és biztonságos szolgáltatás indokolt költségeit, beleértve a szükséges tartalékkapacitásokhoz kapcsolódó költségeket,
- figyelembe kell venni a gáz-, villany- vagy egyéb energiával való fűtéshez viszonyítottan a szolgáltató versenyképességét.

A távhőszolgáltatási díj alapdíjból és hődíjból áll.

A távhőszolgáltatási díjak mértékegysége:

Alapdíj mértékegysége:

lakossági és egyéb felhasználó esetén	Ft/m <sup>3</sup> /év
üzemi felhasználó esetén:	Ft/MW/év

Azokban az épületekben, ahol a távhőszolgáltatás keretében csak fűtésszolgáltatás van, a fűtésre vonatkozó alapdíjat kell alkalmazni. Együttes alapdíjat kell felszámítani akkor, ha fűtés-, és melegvíz szolgáltatást vesznek igénybe, vagy mindkét szolgáltatás igénybevételenek a

lehetősége fennáll. Az együttes alapdíj alkalmazásának szempontjából a fűtés-, és melegvíz szolgáltatással ellátott épületen belül minden helyiséget fűtés- és melegvíz szolgáltatással ellátottnak kell tekinteni.

A hődíj mértékegysége: Ft/GJ

A használati melegvízdíj mértékegysége Ft/m<sup>3</sup>, amely az alábbiakból áll:

HMV alapdíj	Ft/m <sup>3</sup> /év
HMV hődíj	Ft/GJ)
HMV fogyasztás-arányos hidegvízdíj	Ft/m <sup>3</sup>
HMV hidegvíz csatornadíj	Ft/m <sup>3</sup>

Pótvízdíj: a felhasználó részére új távhő-berendezés üzembe helyezésekor vagy ismételt üzembe helyezésekor igénybe vett pótvíz mennyisége, mértékegysége: Ft/m<sup>3</sup>

## 16. A SZOLGÁLTATOTT TÁVHŐ ELLENÉRTÉKÉNEK ELSZÁMOLÁSA

Felhasználói típusok:

- Lakossági felhasználó
- Külön kezelt intézmény
- Egyéb felhasználó
- Üzemi felhasználó

A felhasználói típusokhoz tartozó elszámolási módok:

### 1. Lakossági felhasználó elszámolása:

#### 1.1. Közösségi elszámolás hőközponti mérés esetén

1. Az épület egésze távhő fogyasztásának megállapítására szolgáló közös hőmennyiségmérőt, valamint a használati melegvíz bekötési vízmérőjét a szolgáltató havonta leolvassa, az arról szóló számlát a felhasználónak megküldi.
2. A távhőszolgáltatási díjat, (fűtési alapdíjat és hődíjat, valamint a használati melegvíz alapdíját, hődíját, a víz-és csatornadíjat) a felhasználó egy összegben fizeti meg a szolgáltatónak. Felhasználó maga végzi a kifizetett díjaknak a tényleges használó közösségi tagokra (díjfizetőkre) való elosztását.
3. Az elszámolási módból következő adminisztrációs költségek fedezetére szolgáltató az alapdíjból szerződés szerinti kedvezményben részesíti a felhasználót.

#### 1.2. Elszámolás a díjfizetőkkel hőközponti mérés esetén

A fűtési célú távhőszolgáltatási díjat - a díjrészletet és különbözetet egyaránt - a szolgáltató osztja meg az egyes épületrészek tulajdonosai között.

A távhőszolgáltatási díj épületrészenkénti megosztása a tulajdonosok által meghatározott arányok figyelembevételével az alábbiak szerint történik:

1. Díjfizető a tárgyévben alapdíj és hődíj részletet fizet.
2. Az alapdíjat 12 egyenlő részletben kell megfizetni.



3. A hődíj részlet alapja: az előző 5 évre vonatkozó tényleges fűtési hőfelhasználás átlagából számítással meghatározott fajlagos szorzószám ( $GJ/m^3/év$ ), valamint a lakás  $lm^3$ -ének szorzata. Amennyiben nincs 5 évi fogyasztási adat, a rendelkezésre álló fogyasztási adatok alapján történik a számítás. A fűtési célú hődíj előleget akkor kell módosítani, ha a fajlagos szorzószám az előző évitől 10 %-nál nagyobb mértékben tér el.
4. Szolgáltató évente legalább két alkalommal leolvassa a hőközponti hőmennyiségmérőt és a tényleges fogyasztás alapján elszámol a díjfizetőkkel, erről felhasználót tájékoztatja. Költségszótval történő díjmegosztás esetén, a közszolgáltatási szerződésben felek megállapodhatnak évi egyszeri elszámolásban is.
5. A fűtési célú hődíj különbözetet – eltérő megállapodás hiányában – az épület, lakás, egyéb helyiség fűtött légköbmétere alapján kell kiszámítani.
6. A szolgáltató az elszámolási időszak alatt ténylegesen elfogyasztott hőmennyiség és az előlegként teljesített díj különbözetét az elszámolást követően jóváírja, vagy pótterhelésként számlázza, azonban arra kamatot nem számol fel, és nem fizet. Ha az éves elszámolás eredményeként a felhasználó vagy díjfizető folyószámláján túlfizetés mutatkozik, a felhasználó vagy díjfizető eltérő kérésének hiányában a távhőszolgáltató
  - a) 3.000 Ft-ot meg nem haladó összeg esetén a felhasználót, díjfizetőt megillető összeget a felhasználó, díjfizető következő számlájában számolja el,
  - b) 3.000 Ft-ot meghaladó összeg esetén a felhasználó, díjfizető fizetési módja szerinti módon a számla kibocsátásától számított 8 napon belül a felhasználónak vagy a díjfizetőnek visszafizeti.
7. A díjelőleg mértéke a felhasználó kérése alapján 20 %-kal csökkenthető, ha a lakóépületet szigetelték, és feltételezhető, hogy annak következtében a hőfelhasználás csökken.

### **1.3. Mérés szerinti elszámolás egyedi (épületrészenkénti) mérés esetén**

1. Felhasználó a tárgyévben alapdíj és hődíj részletet fizet.
2. Az alapdíjat 12 egyenlő részletben kell megfizetni.
3. A hődíj részletek alapja: az előző 5 évre vonatkozó tényleges fűtési hőfelhasználás átlagából számítással meghatározott fajlagos szorzószám ( $GJ/m^3/év$ ), valamint a lakás  $lm^3$ -ének szorzata. Amennyiben nincs 5 évi fogyasztási adat, a rendelkezésre álló fogyasztási adatok alapján történik a számítás.
4. Szolgáltató évente legalább két alkalommal az elkülönült épületrész egyedi mérőjét, leolvassa, és a tényleges fogyasztás alapján elszámol a felhasználóval.
5. Szolgáltató az elszámolási időszak alatt ténylegesen elfogyasztott hőmennyiség után járó díj, valamint a díjrészletek különbözetét az elszámolást követően jóváírja, vagy pótterhelésként számlázza, azonban arra kamatot nem számol fel, és nem fizet.

Ha az éves elszámolás eredményeként a felhasználó vagy díjfizető folyószámláján túlfizetés mutatkozik, a felhasználó vagy díjfizető eltérő kérésének hiányában a távhőszolgáltató

- c) 3.000 Ft-ot meg nem haladó összeg esetén a felhasználót, díjfizetőt megillető összeget a felhasználó, díjfizető következő számlájában számolja el,
  - d) 3.000 Ft-ot meghaladó összeg esetén a felhasználó, díjfizető fizetési módja szerinti módon a számla kibocsátásától számított 8 napon belül a felhasználónak vagy a díjfizetőnek visszafizeti.
6. Felek a közszolgáltatási szerződésben megállapodhatnak abban, hogy a felhasználók a díjat a havi, ténylegesen mért fogyasztás alapján fizetik.
  7. Felhasználó a díjelőleg mértékének a csökkentését vagy felemelését kérheti. A csökkentés mértéke nem lehet több a számítással meghatározott hődíj-részlet 50%-ánál.

#### **1.4. Használati melegvízdíj elszámolása.**

A használati melegvíz-szolgáltatás víz-, és csatornadíját a lakossági felhasználók, díjfizetők a tényleges fogyasztás alapján fizetik. A tényleges fogyasztás megállapítására a melegvíz mérőket a szolgáltató négyhavonta leolvassa, és annak alapján elszámolást készít.

A két leolvasás közötti időszakban a lakossági felhasználók, díjfizetők havi díjrészletet fizetnek, amelynek mértéke az előző elszámoláskor mért tényleges felhasználásnak megfelelő összeg 1/4 része. A díjrészlet, illetőleg elszámolás alapjául szolgáló mennyiséget egész m<sup>3</sup>-re kell kerekíteni, a kerekítés általános szabályai szerint.

A használati melegvíz hődíj előlegének megállapításához a felhasznált 1 m<sup>3</sup>-re jutó hőmennyiséget a szolgáltató az előző évi valós fogyasztási adatok alapján határozza meg.

A használati melegvíz víz-, és csatornadíjának elszámolására négyhavonta, hődíjának elszámolására évente egyszer kerül sor. A felhasználás megállapítására a szolgáltató leolvassa a melegvíz mérőket, valamint a használati melegvíz előállításához felhasznált hőmennyiség megállapítására szolgáló hőmennyiségmérőket, a végszámlát annak alapján állítja ki.

A díjfizetők részére kiállított végszámlában a ténylegesen elfogyasztott mennyiségből levonja a részszámlákban kiszámlázott mennyiséget, a különbséget kiszámlázza vagy jóváírja.

A használati melegvízfogyasztást havonta 15 m<sup>3</sup> fogyasztás alapulvételével kell számlázni, ha a díjfizető:

1. a lakásban hitelesített mellékmérőt nem enged felszerelni,
2. a hitelesített mellékmérőt leszereli,
3. a mellékmérő adatainak a meghamisításával, vagy annak megkerülésével vizet vételez,
4. hátraléka eléri az 50.000 Ft-ot, de nem engedi meg a használati melegvízmérő leszerelését,
5. a használati melegvízmérőt egy éven át nem engedi leolvasni.

Egyéb felhasználók a ténylegesen mért fogyasztás alapján fizetik a használati melegvíz díját, a szolgáltatóval kötött szerződés szerint. A melegvízdíj kamatmentes fizetési határideje a számlán feltüntetett nap.

## 2. Egyéb felhasználók és külön kezelt intézmények elszámolása:

Az egyéb felhasználónak és a külön kezelt intézményeknek az alapdíjat a tárgyhónap első napján kell megfizetnie a Szolgáltató által kibocsátott számla alapján.

Szolgáltató havonta leolvassa a létesítmény hőfogyasztását mérő hőmennyiségmérőket, a kiállított számlát a Fogyasztónak **a szerződésben meghatározottak szerint, ennek hiányában 15 napon belül kell kiegyenlítenie**. Szolgáltató a hőszolgáltatási szerződésben meghatározott módon jogosult hőközi hődíj előlegszámla kibocsátására.

## 3. III. Üzemi felhasználók elszámolása:

Az üzemi felhasználók teljesítménydíja a tárgyhónap első napján esedékes, azt a szolgáltató által kibocsátott számla alapján fizetik meg.

Szolgáltató havonta leolvassa a felhasználó hőfogyasztását mérő hőmennyiségmérőket, a kiállított számlát a Felhasználónak **a szerződésben meghatározottak szerint, ennek hiányában 15 napon belül kell kiegyenlítenie**. Szolgáltató a hőszolgáltatási szerződésben meghatározott módon jogosult hőközi hődíj előlegszámla kibocsátására.

## 17. SZERZŐDÉSSZEGÉS

### Szerződésszegés a szolgáltató részéről

- a. a távhőszolgáltatást a közszolgáltatási szerződésben meghatározott időpontban nem kezdi meg,  
következménye: kötbér
- b. a távhőt nem a közszolgáltatási szerződésben meghatározott, illetőleg nem a töle elvárható módon szolgáltatja  
következménye: kötbér
- c. a felhasználó részére történő szolgáltatást nem hitelesített mérőeszköz használatával végzi  
következménye: kötbér
- d. a távhőszolgáltatás előre tervezhető munkák miatti szüneteltetéséről a felhasználót a szerződésben meghatározott módon és időben nem értesíti  
következménye: kötbér
- e. a távhőszolgáltatás felfüggesztése esetén a felfüggesztési ok megszüntetésére vonatkozó írásbeli értesítése kézhezvételét követő munkanapon a felhasználó részére a távhőszolgáltatást nem kezdi meg  
következménye: kötbér
- f. felróható magatartása miatt a távhőszolgáltatás megszűnik, vagy azt a jogszabályban, üzletszabályzatban foglaltakon túl szünetelteti, vagy korlátozza  
következménye: díjvisszatérítés

### Szerződésszegés a felhasználó, díjfizető részéről

- a. a szerződésben meghatározott hőtéljesítményt túllépi  
következménye: pótdíj
- b. a korlátozási rendelkezéseknek nem tesz eleget  
következménye: pótdíj

- c. a mérőeszközt, vagy a mérőeszköz hitelességét tanúsító jelet megrongálja, eltávolítja, vagy – amennyiben a mérőeszköz olyan helyiségben van elhelyezve, amelybe a felhasználó állandó bejutása, illetve felügyelete biztosított – ezek sérülését, illetve hiányát a szolgáltatónak nem jelenti be  
következménye: pótdíj, felfüggesztés
- d. a mérőeszköz befolyásolásával vagy megkerülésével – ideértve a mérőeszköz, vagy annak hitelességét tanúsító jel megrongálását és eltávolítását is – távhőt vételez.  
következménye: pótdíj, felfüggesztés
- e. a távhő vételezését nem a Tsz. 38. §. (2), (4) illetve (5) bekezdésben foglalt feltételekkel szünteti meg  
következménye: pótdíj, felfüggesztés, felmondás
- f. a távhő díját nem, vagy nem a szerződésben meghatározott időben fizeti meg  
következménye: késedelmi kamat, csökkentett mértékű szolgáltatás, felfüggesztés, felmondás
- g. szerződés nélkül veszi igénybe a távhőszolgáltatást  
következménye: pótdíj

### **Az alkalmazható jogkövetkezmények szabályai**

**Pótdíj:** mértékét a Képviselő-testület árhatósági jogkörében állapítja meg. A pótdíj megfizetése nem mentesíti a felhasználót a vételezett távhő ellenértékének a megfizetése alól.

**Kötbér:** az egy napra eső alapidíj kétszerese, szorozva a szerződésszegéssel érintett napok számával.

**Felfüggesztés:** a c-e) pontok szerinti esetben a szerződésszegés feltárásakor azonnal felfüggeszti a szolgáltatást, egyúttal írásban felszólítja a felhasználót a felfüggesztés okának haladéktalan megszüntetésére. A felhasználó a felfüggesztés okának megszüntetéséről köteles a szolgáltatót írásban értesíteni. Az értesítést követően a szolgáltató ellenőrzi az értesítőben foglaltak megfelelőségét, a kézhezvételt követő 1 munkanapon belül. Amennyiben a felfüggesztés oka megszűnt, a szolgáltatást ezen a napon megkezdi.

A felfüggesztéssel kapcsolatos költségeket (ki és visszakapcsolás díja) a felhasználó köteles a visszakapcsolás előtt kiegyenlíteni.

**Felmondás:** a szolgáltatás felmondása a 9. pontban szabályozottak szerint történik.

### **Díjfizetés késedelme:**

- fizetési felszólítás a hátralékos összegre,
- Ptk szerinti késedelmi kamatfizetési kötelezettség, amelyet a kamatmentes fizetési határidő lejártát követő naptól a befizetés napjáig kell számítani,
- a szolgáltató – választása szerint – jogosult a tartozásra polgári peres eljárást indítani, vagy a díjak beszedését a követelések kezelését végző természetes személynek, vagy gazdálkodó szervezetnek a díjak beszedése érdekében átadni,
- a szolgáltató a felhasználó előzetes tájékoztatása mellett jogosult csökkentett mértékű szolgáltatás nyújtására, az önkormányzat rendeletében, illetőleg jelen üzletszabályzat 9. pontjában meghatározott feltételek szerint.

A felszólítás kezelési költségét, a polgári peres eljárás, végrehajtási eljárás költségét, illetőleg a követelés-kezelést végző megbízott költségét a szolgáltató a felhasználóra, díjfizetőre áthárítja.

## 18. A FELHASZNÁLÓK, ÉRDEKKÉPVISELETEK TÁJÉKOZTATÁSA

A szolgáltató a felhasználókat tájékoztatja

- a távhőszolgáltatás igénybevételének feltételeiről,
- a szolgáltatás minőségéről,
- a számlázás rendjéről,
- a közszolgáltatási szerződéskötésről,
- az általános szerződési feltételekről,
- a díjszétosztás módjáról,
- az adott díjfizetőre vonatkozó díjszétosztás arányáról,
- késedelmes fizetés esetén fizetési felszólítás, a peres eljárás, végrehajtási eljárás, vagy a követelés-kezelést végző megbízott számára behajtandó költségekről.

A szolgáltató honlapot működtet, amelyen közzéteszi

- az üzletszabályzatot,
- az előző gazdálkodási év adatait,
- a gazdálkodásával kapcsolatos, a hatósági árait befolyásoló, a cégbíróságon elérhető, vagy egyéb nyilvános, üzleti titkot nem képező információkat,
- a távhőszolgáltatással kapcsolatos támogatások feltételeit, pályázatok adatait,
- az illetékes fogyasztóvédelmi szervek és érdekképviseletek elérhetőségét,
- a felhasználói panaszok intézésével kapcsolatos információkat,
- a gazdálkodásra vonatkozó műszaki és gazdasági információkat, a TKSZ-ben meghatározott formában és tartalommal.

## 19. A HASZNÁLATI MELEGVÍZ ELLÁTÁSHOZ SZÜKSÉGES HIDEGVÍZ SZOLGÁLTATÁSA

**Hidegvíz szolgáltatási pont:** a szolgáltatói és felhasználói berendezés határán beépített elzáró szerelvénynek a felhasználó felé eső oldala, elzáró szelvény hiányában a hőközpontok elhelyezésére szolgáló helyiség külső falsíkja.

**Felhasználó:** A víziközmű hálózatba bekötött ingatlan tulajdonosa.

**Ingatlan:** Az ingatlan-nyilvántartásról szóló jogszabály szerint egy helyrajzi számmal rendelkező földrészlet (telek).

**Díjfizető:** A tömbépületben (társasházban, szövetkezeti lakásban) lévő lakás vagy nem lakás célját szolgáló helyiség, épületrész tulajdonosa.

**Bekötési vízmérő:** Az ellátásba bekapcsolt ingatlanok vízhasználatának mérésére szolgáló, a bekötő vezeték végpontjára telepített műszer, amely az ÉDV Zrt. tulajdonát képezi.

**Melegvíz mellékmérő:** A szolgáltató tulajdonában lévő, a lakás vagy nem lakás célját szolgáló helyiség valamennyi melegvíz vételező helyének melegvíz fogyasztását mérő hiteles mérőeszköz.

A használati melegvíz készítéséhez szükséges hidegvizet a szolgáltató bocsátja rendelkezésre.

## 20. ÜGYFÉLSZOLGÁLAT

A felhasználók, díjfizetők a szolgáltatással kapcsolatos kérdéseikkel, észrevételeikkel, panaszügyeikkel, számlareklamációikkal

- az ügyeleti szolgálathoz,
- az ügyfélszolgálati irodához,
- a műszaki ügyfélszolgálathoz fordulhatnak.

Ügyeleti szolgálat:

A felhasználók, díjfizetők személyesen, írásban vagy telefonon kérhetnek felvilágosítást, vagy kezdeményezhetik ügyeik intézését. Az írásos bejelentésekre, észrevételekre a lehető legrövidebb időn belül, de legkésőbb **15 napon belül** választ kell adni.

Az ügyeleti szolgálat helye: **MVM OTSZ Zrt** székháza  
Oroszlány, Bánki Donát utca 2.  
Tel: 361-171

Ügyeleti szolgálati idő: folyamatos

Az ügyeleti szolgálat ügyfélszolgálati funkciója:

- a felhasználó, díjfizető tulajdonában lévő berendezések meghibásodásával, üzemeltetésével, felülvizsgálatával kapcsolatos feladatok,
- mindennemű szolgáltatással kapcsolatos ügyintézés, (fűtés-, és melegvíz panasz, zajpanasz, hőközpontokkal kapcsolatos panasz stb.),
- a felhasználók megrendeléses munkáinak fogadása és intézése.

Ügyfélszolgálati iroda:

Az ügyfeleknek lehetőségük van elektronikusan és telefonon keresztül is a személyes ügyintézés időpontjának előzetes lefoglalására, amelynek alapján az igényléstől számított öt munkanapon belül a szolgáltató személyes ügyfélfogadási időpontot biztosít az ügyfél számára.

Az ügyfélszolgálati irodában működtetett ügyfélszolgálaton felül telefonos ügyfélszolgálat is működik, hétfőn 7<sup>00</sup> -19<sup>00</sup> óra között, szerdán 8<sup>00</sup> -12<sup>00</sup> óra és 13<sup>00</sup> -16<sup>00</sup> óra között.

Az ügyfélszolgálati iroda helye: **MVM OTSZ Zrt** székháza  
Oroszlány, Bánki Donát utca 2.  
Tel: 361-688 (call center)

Az ügyfélszolgálati iroda funkciói:

- a felhasználók tájékoztatása a távhőszolgáltatás díjtételeiről, az elszámolás módjáról és a számlázási rendről,
- a felhasználói, díjfizetői változások bejelentésével kapcsolatos feladatok,
- a kiállított lakossági számlák tartalmának ismertetése, felülvizsgálata, esetleges korrigálása,
- felvilágosítás a mellékvízmérők alapján történő elszámolásról, megállapodások megkötése, módosítása, esetleges téves elszámolás korrigálása,
- tájékoztatás díjhátralékokról, az elmaradt díjak megfizetésének lehetőségeiről,



Az elszámolás alapjául szolgáló mérők OMH. hitelességéről a mérő tulajdonosa köteles gondoskodni.

Az elszámolás alapjául szolgáló mérő meghibásodására utaló bejelentéseket, eseményeket nyilvántartásba kell venni, a lehető legrövidebb időn belül ki kell vizsgálni és a szükséges intézkedéseket meg kell tenni.

Hőmennyiségmérő és vízmennyiség-mérő javítására, cseréjére azonnal intézkedni kell.

A leszerelt vagy cserélt mérőeszközök adatait jegyzőkönyvben rögzíteni kell, amelyet a fogyasztónak és a szolgáltatónak aláírásával hitelesítenie kell.

#### **Elszámolás a mérő meghibásodása esetén:**

Abban az esetben, ha az elszámolási hőmennyiség- vagy vízmennyiség-mérő, vagy annak valamely része nem, vagy hibásan működik, a leolvasás adatai elszámolás alapjául nem szolgálhatnak.

Amennyiben a meghibásodás mértéke és időtartama meghatározható a mért adatokat a szolgáltató helyesbíti a felhasználó, díjfizető egyidejű tájékoztatása mellett. Ha ez nem lehetséges, a felek a szolgáltatott hő- és vízmennyiséget az előző időszakban még helyesen mérő és a csere folytán felszerelt új mérő adatai alapján - a beállított változások figyelembevételével - közösen határozzák meg.

#### **Elégtelen szolgáltatásra vonatkozó reklamációk:**

A távhőszolgáltató a létrejött közszolgáltatási szerződés alapján folyamatos, biztonságos, meghatározott mértékű távhőszolgáltatásra köteles.

Ha a szolgáltatott távhő mennyiségi és minőségi paraméterei eltérnek a közszolgáltatási szerződésben meghatározott mértéktől, a felhasználó minőségi reklamációval fordulhat a szolgáltatóhoz, jogos reklamáció esetén a szerződésben meghatározott díjvisszatérítés illeti meg.

Ha a fűtés-, vagy melegvíz-szolgáltatás egymást követő kettő, vagy több napon át, a szolgáltatónak felróható okból szünetel, a felhasználót, díjfizetőt a szüneteltetés időtartamával azonos arányos alapdíj visszatérítés és kötbér illeti meg. Szüneteltetésnek tekinthető az is, ha a szolgáltató hibájából a fűtött helyiségek hőmérséklete vagy a melegvíz hőmérséklete kettő vagy több napon keresztül a szerződésben foglaltaknál legalább 5 C°-kal alacsonyabb.

## **22. EGYÉB SZOLGÁLTATÁS**

Az **MVM OTSZ Zrt** alaptevékenysége mellett vállalkozik épületgépészeti, tervezési, kivitelezési és karbantartási, javítási feladatokra.

Átalánydíjas karbantartási szerződés: a szerződés keretében a szolgáltató vállalja a felhasználó tulajdonában lévő fűtési rendszerek üzemeltetését és karbantartását. Elszámolása egységár (Ft/lakás/hó) alapján történik.

Az átalánydíjas szerződéssel nem rendelkező felhasználók részére megrendelés alapján előre elkészített árkalkuláció szerint végez a szolgáltató javítási és üzemeltetési munkát. A megrendelésre végzett munkák során a szolgáltató kiszállási díjat számol fel.



Külön szerződés keretében vállalja a szolgáltató külső és belső távhőellátási berendezések tervezését, kivitelezését, felújítását, átalakítását.

Az alkalmazott normák: ÉMIR, FÉMIR, KÉMIR, JÉMIR

**Az alkalmazott rezsi óradíjat, a kiszállás, ürítés/töltés, légtelenítés díját a Szolgáltató évente állapítja meg, amelyet honlapján tesz közzé.**

A szolgáltató a közművezetésekről vezetett szakági nyilvántartás alapján a kérelmező vagy az eljáró hatóság kérésére közműnyilatkozatot ad ki. A közműnyilatkozat díját az eljárást, vagy a hatósági eljárást kezdeményező személy köteles megfizetni. A szolgáltató a nyilatkozatot az eljárási díj megfizetésének az igazolását követően állítja ki.

Jelen, módosításokkal egységes szerkezetbe foglalt Üzletszabályzat Oroszlány Város Jegyzője jóváhagyásának a napján lép hatályba.

  
Lázár Mózes  
vezérigazgató

  
Kató Zoltán  
szolgáltatási igazgató

MVM Oroszlányi Távhőtermelő és Szolgáltató Zrt.  
2840 Oroszlány, Bánki D. u. 2.  
1.

## 23. 1.számú melléklet

**A távhőszolgáltatásért fizetendő egyéb díjak**  
**ÁFA nélkül**

Üzembe helyezési eljárási díj: .....	25 000 Ft / eljárás
Terv felülvizsgálati díj: .....	30 000 Ft / létesítmény
Közműnyilatkozat díja: .....	5 000 Ft / létesítmény
Terv-felülvizsgálati díj felújítás, átalakítás esetén: .....	5 000 Ft
Terv-felülvizsgálati díj egyedi mérős belső fűtési tervdokumentációra: .....	5 000 Ft
Tervfelhasználási díj: .....	5 000 Ft
Műszaki ellenőrzés díja: .....	15 000 Ft
Korlátozás, ki-, és bekapcsolás díja: .....	25 000 Ft / alkalom
Fizetési felszólítás költsége: .....	500 Ft / alkalom
Felemelt díj: .....	mindenkori hődíj háromszorosa
Pótvízdíj: .....	önkormányzat rendelete szerint
Csatlakozási díj üzemi felhasználók részére: .....	önkormányzat rendelete szerint
Csatlakozási díj lakossági felhasználók részére: .....	önkormányzat rendelete szerint
Csatlakozási díj egyéb felhasználók részére: .....	önkormányzat rendelete szerint
Fűtési idényen kívüli fűtési szolgáltatás díja: .....	fűtési idényben alkalmazott ár 30%-kal növelt összege.