

**EVAT Egri Vagyonkezelő és Távfűtő  
Zártkörűen Működő Részvénytársaság**

**TÁVHŐSZOLGÁLTATÁSI**

**ÜZLETSZABÁLYZATA**



# TARTALOMJEGYZÉK

Előszó	4
1. Az üzletszabályzat tárgya, hatálya, hatálybalépése, módosítása és érvényessége	4
2. A gazdasági társaság adatai	5
3. Működési terület	5
4. Fogalom meghatározások	5
5. Fogyasztási helyek létesítése, bővítése	5
5.1. Előzetes tájékoztatás	5
5.2. Igénybejelentés és tájékoztatás	6
5.2.1. Igénybejelentés	6
5.2.2. Tájékoztatás	6
5.3. Csatlakozás feltételei	8
5.3.1. Műszaki feltételek	8
5.3.2. Pénzügyi feltételek	9
5.3.3. Egyéb feltételek	10
5.4. Idegen ingatlan használata	10
6. A szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása	10
6.1. Hibából, üzemzavarból eredő szolgáltatás kimaradás	10
6.2. Tervezett szolgáltatás kimaradás	11
6.3. Korlátozás	11
7. Közüzemi szerződések	12
7.1. Szerződéstervezet készítése, szerződéskötés	12
7.2. A közüzemi szerződések típusai	12
7.2.1. Általános közüzemi szerződés	12
7.2.2. Egyedi közüzemi szerződés	13
7.3. A közüzemi szerződések tartalmi követelményei	13
7.3.1. Általános közüzemi szerződés	13
7.3.2. Egyedi közüzemi szerződés	14
7.4. A szerződés időbeni hatálya, módosítása	14
7.4.1. Általános közüzemi szerződés	14
7.4.2. Egyedi közüzemi szerződés	15
7.5. A közüzemi szerződés felmondása	15
7.5.1. Általános közüzemi szerződés felmondása	15
7.5.2. Egyedi közüzemi szerződés felmondása	15
7.6. Szerződésszegés és következményei	16
7.6.1. Szerződésszegés a távhőszolgáltató részéről	16
7.6.2. Szerződésszegés a felhasználó részéről	16
8. A távhőszolgáltatás díjai	17
8.1. A díjak megállapításának szabályai	17
8.2. A távhőszolgáltatás díjtételrendszere	17
8.3. Díjvisszatérítés és kötbér	18
8.4. Pótdíj	18
9. A szolgáltatott távhő mérése	18
9.1. Mérési helyek	18
9.2. Egyéb feltételek	19
9.3. Vízmelegítési célú hő meghatározása	20
9.4. A hőfogyasztás megállapítása méretlen időszakban	20
10. A szolgáltatási díjak számlázási rendje	20
10.1. A számla díjtételei	20
10.1.1. Lakossági felhasználó esetén	20

10.1.2 Egyedi felhasználó esetén	20
10.2. Díjfizetési kötelezettség két elszámolás között	20
10.2.1. Az alapidj számlázása	21
10.2.2. A hődíj számlázása	21
10.2.2.1. Lakossági felhasználó/díjfizető hődíj számlázása	21
10.2.2.2. Egyéb felhasználó hődíj számlázása	21
10.3. Új felhasználási hely esetén a díjfizetés alapjául szolgáló havi hőmennyiség meghatározása	22
10.4. Díjfizető változás esetén a díjfizetés alapjául szolgáló havi hőmennyiség meghatározása	22
11. A szolgáltatás ellenértékének kiegyenlítése	23
11.1. Pénztár	23
11.2. Késedelmi kamat	23
12. A távhő díjak elszámolása	24
12.1. Felhasználó/díjfizető hőenergia elszámolása	24
12.2. Részidőszaki elszámolás a távozó díjfizetővel	25
13. Hátralékok nyilvántartása	26
14. Ügyfélszolgálat, távhőszolgáltatói ügyelet, hibafelvétel	26
14.1. Az ügyfélszolgálat feladata	27
14.2. Elérhetőség és ügyfélfogadás rendje	27
14.3. Adatváltozás bejelentése	28
14.4. Tulajdonos/díjfizető változás	28
14.5. Távhőszolgáltatói ügyelet, díszpécser szolgálat	28
15. Reklamációk, panaszügyek kezelése	29
16. A távhőszolgáltatással kapcsolatos kiegészítő tevékenységek	30
16.1. Felhasználói fűtési vezeték hálózat hőhordozó közegének töltése és ürítése	30
16.2. Átalánydíjas karbantartás	32
16.3. Felhasználói berendezéseken végzett munkák	32
17. Kapcsolattartás	32
17.1. Tulajdonossal, médiával	32
17.2. Hatóságokkal	33
17.3. Fogyasztói érdekvédelmi szervezetekkel, érdekképviselőkkel	33
17.4. Ügyfelekkel	33
17.5. Távhőszolgáltató nevében eljáró személyek azonosítási rendszere	33
17.6. A díjfizető azonosítása	34
18. A távhőszolgáltató etikai szemlélete	34
19. Minőségirányítás	35
20. A távhőszolgáltatás és a környezetvédelem	35
21. Az üzletszabályzat hozzáférhetősége	35

## MELLÉKLET

1. számú melléklet: Általános közüzemi szerződés

## **Előszó**

A 2005. évi XVIII. törvény a távhőszolgáltatásról (továbbiakban: Törvény) előírja, hogy a távhőszolgáltató készítsen a működési engedélyt kiadó közigazgatási szerv által jóváhagyott és az illetékes fogyasztóvédelmi hatóság által véleményezett üzletszabályzatot, amely

- a helyi szolgáltatási sajátosságok figyelembevételével szabályozza a távhőszolgáltató működését,
- meghatározza a távhőszolgáltató és a felhasználók kötelezettségeit és jogait,
- szabályozza a távhőszolgáltató és a felhasználó szerződéses viszonyát,
- szabályozza a mérés és elszámolás rendjét,
- valamint meghatározza a szolgáltatónak a felhasználóval, a fogyasztóvédelmi hatósággal és a felhasználók társadalmi érdekképviselői szervezeteivel (a továbbiakban: felhasználói érdekképviselő) való együttműködését.

Az EVAT Zrt. (továbbiakban: távhőszolgáltató) a távhőszolgáltatásra vonatkozó jogszabályok előírásainak megfelelően készítette el üzletszabályzatát.

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

#### **Az üzletszabályzat tárgya**

Az egri szolgáltatási sajátosságok figyelembevételével a távhőszolgáltató és a felhasználók közötti jogviszony keretein belül a hőszolgáltatással és hővételezéssel kapcsolatos jogok és kötelezettségek, a szolgáltatási, felhasználási feltételrendszer rögzítése a kiegyensúlyozott szolgáltatói-felhasználói kapcsolat kialakítása érdekében.

#### **Az üzletszabályzat hatálya**

Az EVAT Zrt. távhőtermelői és távhőszolgáltatói működési engedélyében meghatározott működési területre, ill. a távhőszolgáltatótól hőt vételező, vele szerződéses jogviszonyban álló felhasználókra és az általuk megjelölt díjfizetőkre terjed ki.

#### **Az üzletszabályzat hatálybalépése**

Eger Megyei Jogú Város Jegyzőjének jóváhagyásával történik, a hatálybalépésre vonatkozó feltételek szerint.

#### **Az üzletszabályzat módosítása**

Kötelező működési engedély módosítás esetén, amennyiben az, az üzletszabályzatban foglaltakat is érinti. A módosítását a távhőszolgáltató kezdeményezheti.

#### **Az üzletszabályzat érvényessége**

Visszavonásig tart, illetve míg azt jogszabály hatályon kívül nem helyezi.

## **2. A gazdasági társaság adatai**

A társaság cégneve: EVAT Egri Vagyonkezelő és Távfűtő Zártkörűen Működő Részvénytársaság

Rövidített neve: EVAT Zrt.

Székhelye: 3300 Eger, Zalár J. u. 1 - 3.

Alapítója: Eger Megyei Jogú Város Önkormányzata

Jogelődje: Egri Ingatlankezelő- Közvetítő és Lakásberuházó Vállalat

Cégbejegyzés helye: Heves Megyei Bíróság, mint Cégbíróság

Cégbejegyzés ideje: 1993. augusztus 04.

Cégbejegyzés száma: Cg. 10-10-020014

Működés időtartama: határozatlan

Működés megkezdésének időpontja: 1991. augusztus 01.

Alapító okirat kelte: 1991. július 09.

Üzleti év kezdete és vége: január 01.-december 31.

A távhőszolgáltató fő tevékenysége:

3530'08 Gőzellátás-, légkondicionálás

A távhőszolgáltató telephelye:

3300 Eger, Malomárok u. 28. Telefonszám: 36/536-266

Diszpécsterszolgálat (Hibabejelentés):

3300 Eger, Malomárok u. 28. Telefonszám: 36/536-270

Ügyfélszolgálati iroda:

3300 Eger, Malomárok u. 28. Telefonszám: 36/536-269

Ügyfélszolgálat és hibabejelentő Zöld szám: 80/204-979

## **3. Működési terület**

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

## **4. Fogalom meghatározások**

Az üzletszabályzatban a távhőszolgáltatásra vonatkozó jogszabályokban meghatározott fogalmakat kell alkalmazni.

## **5. Fogyasztási helyek létesítése, bővítése**

### **5.1. Előzetes tájékoztatás**

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

A távhőszolgáltatói tájékoztatásnak tartalmaznia kell, az érdekelt előzetes tájékoztatás iránti kérelmében előadottak és a mellékelt iratokban, tervekben foglalt adatok és igények figyelembevételével, a szükséges műszaki-gazdasági feltételeket, az egyes szükséges engedélyeket, hozzájárulásokat és az eljárás módját.

A válasznak tartalmaznia kell az igény kielégítésének műszaki feltételeit, a bekapcsoláshoz szükséges, az igénybejelentő által elvégzendő munkálatok megjelölését, az igénybejelentőt terhelő költségek jogcímét, mértékét, a fizetendő csatlakozási díj összegét, azt az időtartamot, ameddig a távhőszolgáltató az általa adott ajánlathoz kötve van, amely 90 napnál rövidebb nem lehet.

## **5.2. Igénybejelentés és tájékoztatás**

### **5.2.1. Igénybejelentés**

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

- a szerződő fél azonosítására alkalmas adatokat;
- a felhasználási hely címét, helyrajzi számát;
- a távhőmennyiség mérésének a helyét;
- a felhasználási helyen vételezni kívánt legnagyobb hőteljesítményt és a tervezett éves hőigényt;
- a távhővételezés megkezdésének tervezett időpontját;
- a távhő felhasználásának célját (fűtés, használati melegvíz-készítés, technológiai cél, hőhordozóval együttes igénybevétel).
- egyéb adatok (pld. fűthető légtér)

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

### **5.2.2. Tájékoztatás**

A távhőszolgáltató által közölt feltételek elfogadásáról az igénybejelentő írásban köteles nyilatkozni.

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

Az előzetes tájékoztatás és az igénybejelentés megtörténtét követően a távhőszolgáltató és az igénybejelentő a felhasználási hely távhőszolgáltatásba való bekapcsolásának megvalósulásához szükséges feltételeket szerződésben rögzítheti. Abban az esetben, ha az igénybejelentő nem azonos a felhasználóval, a szerződésben meg kell jelölni a távhőszolgáltatóval közüzemi szerződést kötő felhasználót.

Ha az igénybejelentő az igénybejelentés visszaigazolásában, megállapodásban foglalt kötelezettségeket teljesítette, a távhőszolgáltató az e pontban foglaltak teljesítéséről szóló igazolás beérkezésétől számított 30 napon belül köteles a közüzemi szerződés tervezetét az igénybejelentő részére átadni.

Ha a közüzemi szerződés tervezetének elkészítéséhez szükséges, igazolások nem állnak a távhőszolgáltató rendelkezésére, abban az esetben a távhőszolgáltató köteles az érdekelteket a hiányzó igazolások pótlására felhívni, az igazolások beérkezésétől számított 15 napon belül.

Ha az igénybejelentő a szerződéstervezetet a kézhezvételtől számított 30 napon belül aláírva nem küldi vissza a távhőszolgáltatónak, vagy arról érdemben nem nyilatkozik, a távhőszolgáltató ajánlati kötöttsége megszűnik.

A közüzemi szerződésben megnevezett felhasználót a szerződésben meghatározott időponttól illetik meg és terhelik az abban foglalt jogok és kötelezettségek, ezen időpontig az igénybejelentőt kell felhasználnak tekinteni.

A csatlakozási díj fizetésére és az igénybejelentésre vonatkozó rendelkezések nem érintik azokat a felhasználókat, akik a távhőszolgáltatásba már bekapcsolt felhasználási helyek tulajdonosváltozása miatt válnak új felhasználókká, feltéve, hogy többletjeljesítmény igényük nincs.

#### **A távhőszolgáltatói tájékoztató tartalma:**

- a felhasználói konkrét igénybejelentés előzőekben felsorolt adatai,
- a távhővezeték-hálózat legvalószínűbb leágazási pontjának megadása,
- a leágazási pontban a szükséges hőenergia rendelkezésre állására vonatkozó nyilatkozat,
- a távhőszolgáltatási rendszernek a leágazási pontra vonatkozó paraméterei,
- az évközbenei szolgáltatási szünetek időpontjai,
- a fogyasztási helyig kiépítendő primer vezeték kb. hossza,
- a csatlakozási pont megjelölése,
- a hőközpontokra vonatkozó kikötések, tervezési adatok,
- az egyes engedélyek, hozzájárulások szükségessége és eljárási módjaik,
- észrevételezési tervdokumentációra vonatkozó követelmények,
- a primer vezeték beruházójának és tulajdonosának meghatározása,
- hőmennyiségmérés kiépítésének feltételei,
- a csatlakozás, illetve a szolgáltatás műszakilag indokolt és jogszabályban előírt pénzügyi feltételei, így
  - a csatlakozási díj összege,
  - a szükséges létesítmények finanszírozási feltételei,
  - a szolgáltatás díjára vonatkozó jogszabály megjelölése.
- esetlegesen megegyezésen alapuló egyedi feltételek,
- fogyasztási hely(ek) {épület(ek), épületrész(ek)} kialakításának feltételei
  - új fogyasztási helyek létesítése esetén,
  - meglévő fogyasztási hely(ek) átalakítása, bővítése esetén,
- felhasználói berendezések átalakításának feltételei,
- műszaki átadás-átvételen, valamint üzembe helyezési eljáráson való részvétel,
- költségviselők és tulajdonosok meghatározása, feladataik kijelölése,
- közös tulajdont érintő esetekben szükséges teendők meghatározása,
- a távhőszolgáltatói tájékoztatás érvényességi ideje,
- közüzemi szerződés kötésére vonatkozó tájékoztatás,
- a tájékoztatással kapcsolatban felvilágosítást adó személy neve, telefonszáma.

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

### **5.3. Csatlakozás feltételei**

#### **5.3.1. Műszaki feltételek**

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

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

A műszaki terveket a távhőszolgáltatói tájékoztatás alapján kell elkészíteni. Az elkészült kiviteli terveket 1 példányban véleményezésre be kell nyújtani. A kivitelezést csak a távhőszolgáltató által véleményezett tervek birtokában lehet elkezdni.

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

Új fogyasztási hely a távhőrendszerre felhasználói hőközponttal csatlakozhat.

A felhasználói berendezések (pl.: felhasználói hőközpont, felhasználói vezetékhálózat, felhasználó berendezés, stb.) létesítése a felhasználó feladata.

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

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

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

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

A távhőszolgáltató a bekapcsoláshoz köteles a hőközponti méréshez szükséges hőmennyiségmérőket mind a felhasználói, mind a szolgáltatói hőközpontban, valamint a hőfogadó állomáson felszerelni.

A munka befejeztével a kivitelező által nyomáspróbát, tömörségi vizsgálatot kell végezni és be kell mutatni a beépített berendezések műbizonylatát, a mérési eredményeket tartalmazó jegyzőkönyveket az átadás-átvételi eljárás keretében.

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

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



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

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

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

Távhőszolgáltató tulajdonában lévő hőközponttól ellátott felhasználó, csak a felhasználó által - megfelelő jogosultsággal rendelkező tervezővel - készített tervek alapján, a távhőszolgáltató előzetes hozzájárulásával, véleményezésével:

a) létesíthet új felhasználói berendezést;

b) helyezhet át, alakíthat át és - a szerződés felmondásának esetét kivéve - szüntethet meg meglévő felhasználói berendezést.

Saját hőközponttal rendelkező felhasználó csak a távhőszolgáltató előzetes hozzájárulásával létesíthet olyan új felhasználói berendezést, amely a hőtéljesítmény-igényt növeli.

A távhőszolgáltató előzetes hozzájárulásának feltételei:

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

Az átalakított felhasználói berendezést csak a távhőszolgáltató kapcsolhatja össze a meglévő szolgáltatói berendezéssel, a szükséges ürítés, feltöltés, légtelenítés elvégzésével.

A távhőszolgáltató előzetes hozzájárulásáról és feltételeiről a felhasználót 30 napon belül köteles értesíteni. A hozzájárulás megtagadása esetén annak indokairól a felhasználót köteles tájékoztatni.

### **5.3.2. Pénzügyi feltételek**

Új vagy növekvő távhő igénnyel jelentkező fogyasztási hely tulajdonosától a távhőszolgáltató a távhőszolgáltatás díjával nem fedezett fejlesztési költségekre legfeljebb az önkormányzat külön rendeletében meghatározott csatlakozási díjat kérhet. A csatlakozási díj

megfizetése a távhőrendszerre való rácsatlakozás lehetőségét biztosítja a távhőszolgáltató által meghatározott helyen. A csatlakozási díj a gerinc- és elosztóvezetéki, a hőtermelői valamint a hőmennyiségmérő berendezések létesítési, illetve bővítési költségeinek fedezetére szolgál. A csatlakozási díj nem tartalmazza a bekötővezetékek, hőközpontok létesítési és bővítési költségeit.

### **5.3.3. Egyéb feltételek**

A fogyasztási hely létesítését, bővítését, átalakítását meg kell tervezni, a terveket véleményezésre a távhőszolgáltató részére 1 példányban meg kell küldeni, mely a távhőszolgáltatónál marad.

A lakossági felhasználó igényének kielégítéséhez szükséges primer vezeték és a felhasználói hőközpont kivitelezési terveit a távhőszolgáltató köteles díjmentesen 30 napon belül felülvizsgálni. A felülvizsgálat során tett, a folyamatos és biztonságos szolgáltatást biztosító távhőszolgáltatói ajánlásokat az igénybejelentő köteles mérlegelni és a távhőszolgáltató bevonásával az általa szükségesnek vélt körben egyeztetni.

A felhasználói hőközpont és a hőfogadó állomás üzembe helyezési és az azokat magában foglaló épület használatbavételi eljárásához a távhőszolgáltatót meg kell hívni, az eljárásokban a távhőszolgáltató köteles részt venni.

A lakóépület és a vegyes célra használt épület felhasználói hőközpontjának és hőfogadó állomásának üzembe helyezési eljárásában való közreműködésért a távhőszolgáltató díjat nem számít fel.

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

A felhasználói berendezés üzemeltetése és fenntartása - a távhőszolgáltató tulajdonában levő felhasználói berendezések kivételével - a felhasználó kötelessége.

### **5.4. Idegen ingatlan használata**

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

Idegen ingatlan használata a megfelelő műszaki-gazdasági indokok alapján megszerzett előmunkálati jog, vezetékjog, kisajátítás, használati jog, biztonsági övezet birtokában történhet.

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

## **6. A szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása**

### **6.1. Hibából, üzemzavarból eredő szolgáltatás kimaradás**

A távhőszolgáltató jogosult az élet-, egészség- vagy a vagyonbiztonság veszélyeztetése, a szolgáltatói berendezés üzemzavara esetén, valamint más módon el nem végezhető munkák

elvégzéséhez a távhőszolgáltatást a szükséges legkisebb felhasználói körben és időtartamban szüneteltetni.

A város egészét vagy egyes városrészeket érintő szolgáltatás kimaradáskor a helyi médiákban (rádió, tv, újság), tájékoztatást kell közzétenni az üzemzavar jellegéről és az elhárítás befejezésének várható idejéről.

Egy hőközponttól ellátott épület(ek) üzemzavara esetén az üzemzavar jellegéről, az elhárítás befejezésének várható idejéről szóban és írásban értesíteni kell felhasználói közösség képviselőjét.

A távhőszolgáltatás szüneteltetése miatt a felhasználói berendezésben keletkező károkat, ha a szolgáltatás szüneteltetésében a felhasználó vétkes, a távhőszolgáltató köteles megtéríteni.

Ha a felhasználói berendezés hibája üzemzavart idézhet elő, illetőleg a távhőrendszer üzembiztonságát vagy a szolgáltatás folyamatosságát veszélyeztetheti, a távhőszolgáltató a hiba kijavításáig a szolgáltatást korlátozhatja, illetőleg szüneteltetheti.

## **6.2. Tervezett szolgáltatás kimaradás**

A távhőszolgáltató köteles az előre tervezhető karbantartási, felújítási munkák miatti szüneteltetés időpontjáról és várható időtartamáról a szüneteltetés megkezdése előtt legalább nyolc nappal a felhasználói közösség képviselőjét írásban értesíteni. A szolgáltatási szünet eltérő megállapodás hiányában nyolc napnál hosszabb nem lehet.

## **6.3. Korlátozás**

A távhőszolgáltató jogosult:

- a) országos tüzelőanyag-hiány miatt fellépő termelés kiesés esetén, vagy
- b) környezetvédelmi érdekből a szolgáltatást korlátozni.

Ha a település folyamatos és biztonságos távhőellátása a Kormány döntése szerinti országos tüzelőanyag-hiány miatt vagy környezetvédelmi okból veszélybe kerül, a távhőszolgáltatónak a közüzemi szerződésben meghatározott mértékű, de legfeljebb 10 %-os hőteljesítmény-csökkenéssel és a rendelkezésére álló más eszközökkel kell megkísérelnie a korlátozás okának megszüntetését, illetőleg a hírközlő eszközökön keresztül kell kérnie a felhasználókat a távhő fogyasztás önkéntes csökkentésére.

Ha a megelőzést szolgáló intézkedések ellenére a közvetlenül fenyegető távhőhiány, illetőleg távhőellátási zavar nem vagy nem kellő időben hárítható el, vagy a folyamatos és biztonságos távhőszolgáltatás nem biztosítható, a távhőszolgáltató a települési Önkormányzat képviselő-testületének döntése alapján a távhőszolgáltatást korlátozza.

A távhőszolgáltatás korlátozását elrendelő önkormányzati döntésről, illetőleg a korlátozás bevezetéséről a felhasználókat a távhőszolgáltató a helyi médiákon keresztül (rádió, tv, újság) értesíti. A korlátozás elrendelésekor a távhőszolgáltató a korlátozás okáról, kezdő időpontjáról, várható időtartamáról és mértékéről tájékoztatja a felhasználókat.

A felhasználói korlátozás nem terjedhet ki az egészségügyi intézményekre, gyermekintézményekre.

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

A felhasználó tulajdonában lévő hőközpont esetén a felhasználó köteles az elrendelt távhőkorlátozást maximum 4 óra alatt végrehajtani, és a távhőszolgáltató ezirányú ellenőrzését eltérni.

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

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

## **7. Közüzemi szerződések**

A vonatkozó jogszabályok alapján a távhőszolgáltatás közüzemi szolgáltatásnak minősül.

A távhőszolgáltatásról szóló törvény a távhőszolgáltatót a lakossági felhasználóval általános, az egyéb felhasználóval egyedi közüzemi szerződés megkötésére kötelezi.

### **7.1. Szerződéstervezet készítése, szerződéskötés**

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

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

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

A közüzemi szerződés a felhasználó által aláírt szerződésnek a távhőszolgáltató részére történő - a szerződéstervezet átadásától számított 30 napon belüli - visszajuttatásával jön létre.

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

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

### **7.2. A közüzemi szerződések típusai**

#### **7.2.1. Általános közüzemi szerződés**

Általános közüzemi szerződést a távhőszolgáltató a lakossági felhasználóval köt (1. számú melléklet).

A szerződés létrejöhét a távhő hőközponti (hőfogadó állomási) vagy épületrészenkénti mérés szerinti szolgáltatására.

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

## **7.2.2. Egyedi közüzemi szerződés**

Egyedi közüzemi szerződést a távhőszolgáltató az egyéb felhasználóval köt. A szerződés létrejöhet a távhő hőközponti (hőfogadó állomási) vagy épületrészenkénti mérés szerinti szolgáltatására.

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

### **7.3.1. Általános közüzemi szerződés**

Az általános közüzemi szerződésnek tartalmaznia kell:

- a távhőszolgáltató cégnevét, székhelyét, cégazonosító adatait, a szolgáltatást végző szervezeti egységének cégnevét és címét;
- az igénybejelentő és/vagy a felhasználó megnevezését és címét, természetes személyazonosító adatait (cégnevét, székhelyét, cégazonosító adatait); ha a közüzemi szerződést az igénybejelentő kötötte, annak az időpontnak a meghatározását, amikor a felhasználó az igénybejelentő helyébe lép;
- a felhasználó képviselőjének nevét és címét;
- a felhasználási hely címét és helyrajzi számát;
- a távhőellátás módját és a hőmennyiségmérés helyét;
- a felhasználó által igényelt hőellátás mértékét, a távhőszolgáltató előbbiekkal 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, és abban az esetben, ha a felhasználási helyen használati melegvíz ellátás van, a melegvíz-készítéshez szükséges közműves ivóvíz rendelkezésre bocsátójának megnevezését és címét;
- a felhasználási helyen lévő berendezések fenntartására vonatkozó kötelezettségeket;
- a távhőszolgáltatás és a vételezés megkezdésének időpontját;
- a fűtési célú szolgáltatás időtartamát, illetve megkezdésének és befejezésének feltételeit a közüzemi szerződés 3. számú melléklete tartalmazza;
- az üzemvitel során a felhasználó és a távhőszolgáltató együttműködésének szabályozását;
- a távhő díját (díjszabást), hatósági ár esetében az erre történő utalást;
- a díjkiegyenlítés módját, együttesen vagy külön-külön épületrészenként;
- külön-külön épületrészenként történő díjkiegyenlítés esetén a díjfizetők nevét, címét, természetes azonosító adatait, a felhasználási hely fűthető légtérfogatát a közüzemi szerződés 1. számú melléklete tartalmazza;
- a felhasználási hely hőigényét meghatározó jellemzőket, a légtérfogatot és hőteljesítményt;
- külön-külön épületrészenként történő díjkiegyenlítés esetén a díj megosztásának a felhasználó által meghatározott módját, arányait;
- a fűtési hődíj részletfizetési módjának megválasztását,
- az elszámolásra, a számlázásra és a díjfizetésre vonatkozó rendelkezéseket;
- a távhőszolgáltató és a felhasználó szerződészegésének következményeit;
- országos tüzelőanyag-hiány vagy környezetvédelmi ok esetén az önkormányzat rendeletében megállapított korlátozás mértékét;

- a közüzemi szerződés hatálybalépésének és megszűnésének időpontját, a módosítás lehetőségét és feltételeit, a felmondási időt és a felmondás egyéb feltételeit.

### **7.3.2. Egyedi közüzemi szerződés**

Az egyedi közüzemi szerződésnek tartalmaznia kell:

Az egyedi közüzemi szerződésnek a 7.3.1. pontban foglaltakon túl tartalmaznia kell még a következőket:

- a hőhordozó közeg megnevezését, a távhőszolgáltató által biztosított legnagyobb hőteljesítményt és az éves hőmennyiséget, valamint 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 felhasználó vételezését esetleg zavaró vagy veszélyeztető hatások megszüntetésének módját,
- a távhő vételezését korlátozó eszközökre, berendezésekre vonatkozó megállapodást,
- a települési önkormányzat által jóváhagyott korlátozási sorrend szerinti besorolást.

Az általános és az egyedi közüzemi szerződésnek kötelező melléklete az üzemviteli megállapodás.

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

### **7.4.1. Általános közüzemi szerződés**

Az általános közüzemi szerződés határozatlan időre szól, melyet a felek közös megegyezéssel, 30 napos határidővel bármikor módosíthatnak.

A szerződés módosítására a szerződéskötés szabályai értelemszerűen irányadók.

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

Amennyiben a felhasználó a távhővel ellátott épületben lévő, közös tulajdonban és közös használatban lévő épületrész fűtését meg kívánja szüntetni, és ez a közüzemi szerződés módosítását teszi szükségessé, a szerződés módosítására vonatkozó igényt a távhőszolgáltató nem utasíthatja el. A felhasználó a szerződés módosítását akkor kezdeményezheti, ha együttes feltételként írásban nyilatkozik az alábbiakról:

- a) a megszüntetés nem okoz jelentős kárt más számára, és nem korlátozza mások tulajdonosi, használói, bérlői jogait;
- b) viseli azokat a költségeket, amelyek a felhasználói berendezéseknek a megszüntetés következtében szükséges műszaki átalakításával merülnek fel;
- c) a megszüntetést a meglévő rendszer műszaki megoldása lehetővé teszi.

#### **7.4.2. Egyedi közüzemi szerződés**

Az egyedi közüzemi szerződés határozott időre szól, s a szerződésben meghatározott időben megszűnik, feltéve, hogy azt a felek nem hosszabbították meg. A lejárat előtt a szerződést a felek közös megegyezéssel, 30 napos határidővel bármikor módosíthatják.

A szerződés módosítására a szerződéskötés szabályai értelemszerűen irányadók.

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

#### **7.5. A közüzemi szerződés felmondása**

##### **7.5.1. Általános közüzemi szerződés felmondása**

Az általános közüzemi szerződést a lakossági felhasználó 30 napos felmondási határidővel az alábbiakban részletezett módon és időpontra, illetve feltételek teljesítése esetén mondhatja fel.

A lakossági felhasználó az általános közüzemi szerződést akkor mondhatja fel, ha

a) a felmondáshoz a távhővel ellátott épület tulajdonosi közössége az összes tulajdoni hányad szerinti legalább négyötödös szavazattöbbségű határozatával hozzájárul és az épületben a távhőellátással azonos komfortfokozatú más hőellátást valósít meg;

b) a szerződés felmondása nem okoz jelentős kárt más számára, és nem korlátozza mások tulajdonosi, használói, bérlői jogait;

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

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

Fenti feltételek teljesülése esetén a szerződés felmondását írásban kell megtenni. A felmondás kiterjed mind a fűtési, mind a használati melegvíz-szolgáltatás megszüntetésére.

Az általános közüzemi szerződés fentiek szerinti felmondása esetén - más megállapodás hiányában - a távhőszolgáltató köteles a távhőszolgáltatásról szóló törvény hatálybalépése előtti jogszabályoknak megfelelően létesült, lakóépületben, illetőleg vegyes célra használt épületben lévő hőközpontot leszerelni, és az annak folytán megüresedő helyiséget (helyiségeket) az épülettulajdonos rendelkezésére bocsátani, kivéve, ha a hőközpontból (szolgáltatói hőközpontból) más épület távhőigényét is kielégíti.

##### **7.5.2. Egyedi közüzemi szerződés felmondása**

Az egyedi közüzemi szerződés meghatározott időre szól, s a szerződésben meghatározott időben szűnik meg, ha azt a felek nem hosszabbították meg. Egyedi közüzemi szerződést az egyéb felhasználó a szerződésben meghatározott felmondási idővel, az abban meghatározott időpontra mondhatja fel.

## 7.6. Szerződészegés és következményei

### 7.6.1. Szerződészegés a távhőszolgáltató részéről

A távhőszolgáltató részéről szerződészegésnek minősül, ha

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

A felhasználónak - az általa vélt - szerződészegés tényét, időpontját írásban kell bejelenteni a távhőszolgáltatónak, az általa megjelölt szerződészegési időponttól számított 10 napon belül. A bejelentésben részletezni kell, hogy a távhőszolgáltató milyen szerződészegést követett el.

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

- A távhőszolgáltató köteles a felhasználó vagy a díjfizető (a díjfizetés kötelezettje) részére
  - a díj arányos részét visszatéríteni, ha az *e*) pontban,
  - kötbért fizetni, ha az *a*)-*d*) vagy *f*) pontban meghatározott szerződészegést követi el.

### 7.6.2. Szerződészegés a felhasználó részéről

A felhasználó, illetőleg a díjfizető részéről szerződészegésnek minősül, ha

- a) a szerződésben meghatározott hőtéljesítményt túllépi;
- b) a távhő folyamatos és biztonságos szolgáltatását, illetőleg más felhasználó vagy díjfizető szerződészerű távhővételezését zavarja vagy veszélyezteti;
- c) a mérőeszközt vagy a mérőeszköz hitelességét tanúsító jelet (fémzár, hitelesítési bélyegzés, matrica) megrongálja, eltávolítja vagy - amennyiben a mérőeszköz olyan helyiségben van elhelyezve, amelybe a fogyasztó állandó bejutása, illetve felügyelete biztosított - ezek sérülését, illetve hiányát a távhőszolgáltatónak nem jelenti be;
- d) a mérőeszköz befolyásolásával vagy megkerülésével - ideértve a mérőeszköz vagy annak hitelességét tanúsító jel megrongálását és eltávolítását is - távhőt vételez;
- e) a távhő díját nem vagy nem a szerződésben meghatározott időben fizeti meg;
- f) a korlátozási rendelkezéseknek nem tesz eleget;
- g) a távhő vételezését nem a távhőszolgáltatásról szóló törvényben meghatározott feltételekkel szünteti meg.



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

A felhasználónak/díjfizetőnek az értesítés kézhezvételét követő 15 napon belül van lehetősége a szerződésszegésre vonatkozó véleményét a távhőszolgáltatónak írásban megküldeni.

Szerződésszegés esetén a díjfizetés kötelezettje köteles a távhőszolgáltató részére pótdíjat fizetni szerződés nélküli távhőfogyasztás esetén, továbbá ha az *a)*, *c)-d)*, vagy *f)-g)* pontjaiban meghatározott szerződésszegést követi el.

A távhőszolgáltató

- a távhőszolgáltatást felfüggesztheti, ha a felhasználó vagy a díjfizető a *c)-d)* pontjaiban meghatározott szerződésszegést követi el vagy a távhőszolgáltatás díját az önkormányzatnak az áralkalmazás és a díjfizetés feltételeit megállapító rendeletében meghatározott határidőn túl nem vagy késedelmesen fizeti meg;

- a távhőszolgáltatást felfüggesztheti vagy a közüzemi szerződést felmondhatja, ha a felhasználó vagy a díjfizető a *b)* pontjában meghatározott szerződésszegést követi el;

- a közüzemi szerződést felmondhatja, ha a felhasználó vagy a díjfizető a *g)* pontjában meghatározott szerződésszegést követi el.

A távhőszolgáltató a közüzemi szerződést felmondhatja, ha a díjfizetés kötelezettje a távhőszolgáltató írásbeli felszólítása ellenére a távhőszolgáltatás díját az esedékesség lejártát követő 60 napon belül nem fizeti meg.

A távhőszolgáltató a felfüggesztés vagy a szerződés felmondása helyett csökkentett mértékű szolgáltatást is alkalmazhat, de valamennyit csak oly módon, hogy azok ne érintsék a teljesítő díjfizetőt vagy felhasználót.

A távhőszolgáltatás felfüggesztésével, valamint a felfüggesztés megszüntetésével felmerült költségeket a távhőszolgáltató jogosult a szerződésszegés elkövetőjére áthárítani. A közüzemi szerződés nélküli távhőfogyasztás esetén - az ebből származó jogkövetkezményekért - az érintett ingatlan ingatlan-nyilvántartás szerinti tulajdonosa felel.

## 8. A távhőszolgáltatás díjai

### 8.1 A díjak megállapításának szabályai

Eger Megyei Jogú Város Közgyűlése a távhőszolgáltatásról szóló törvény értelmében ellátja az ár megállapítói feladatokat, rendeletben határozza meg az áralkalmazási és díjfizetési feltételeket.

### 8.2 A távhőszolgáltatás díjtételrendszere

A felhasználó/díjfizető a távhőszolgáltatásért **alapidíjat** és **hődíjat** fizet.

Az **alapidíj** a távhőszolgáltató állandó költségeire (szolgáltatói berendezések üzemeltetése, fenntartása stb.) fedezetet nyújtó szolgáltatási díj. A hőfogyasztás nagyságától független, tehát akkor is meg kell fizetni, ha a felhasználó hőt nem vételez.

A lakossági felhasználónak az éves alapidíjat, a használatában álló, fűthető helyiségek légtérfogata után havonta egyenlő részletekben kell megfizetni (mértékegysége: Ft/m<sup>3</sup>/év).

Egyéb felhasználónak az éves alapdíjat az egyedi közüzemi szerződésben meghatározott feltételek szerint kell megfizetni.

A felhasználónak együttes alapdíjat kell fizetnie, amennyiben a távhővel ellátott épületben a távhőt fűtés és melegvíz felhasználásra vételezik. Az együttes alapdíj alkalmazása szempontjából az épületen belül az egyes helyiségek fűtési és melegvíz ellátása tekintetében a helyiségek között különbség nem tehető.

Amennyiben a távhőt csak fűtés felhasználásra vételezik, a fűtésre vonatkozó, amennyiben csak melegvíz felhasználásra vételezik, a melegvízre vonatkozó, alapdíjat kell alkalmazni.

Amennyiben a felhasználói hőközpont tulajdonosa és üzemeltetője a felhasználó, a távhőszolgáltató az árhatóság által jóváhagyott mindenkori alapdíjból a közüzemi szerződésben foglalt kedvezményt biztosíthat.

A **hődíj** a hőközpontban mért távhő mennyiségéért fizetendő díj, tehát a hőfogyasztás nagyságától függ (mértékegysége: Ft/GJ). A felhasználó kérésére a mért hőmennyiséget a távhőszolgáltató fűtési és vízmelegítési célú hőre osztja (fűtési hődíj és vízmelegítési hődíj). A vízmelegítési hődíj a melegvíz előállításához használt hidegvíz díját nem tartalmazza.

**Csatlakozási díj:** Új, vagy növekvő távhő igénnyel jelentkező fogyasztási hely tulajdonosától a távhőszolgáltatás díjával nem fedezett fejlesztési költségekre kérhető (mértékegysége: Ft/MW).

### **8.3. Díjvisszatérítés és kötbér**

A távhőszolgáltatót díjvisszatérítési és kötbérfizetési kötelezettség terheli, a 7.6.1. fejezet szerinti szerződösszegések esetén.

A díjvisszatérítés mértéke a szerződösszegéssel érintett napokra eső alapdíj, amit a távhőszolgáltató a szerződösszegést követő hónapban térít vissza a felhasználónak.

A kötbér a szerződösszegéssel érintett szolgáltatás díja után jár, és annak mértékét a távhőszolgáltató és felhasználó közötti szerződésben kell meghatározni.

Amennyiben a szerződés nem rögzíti a kötbér mértékét, akkor a kötbér mértéke naponta a havi alapdíj 5 %-a.

### **8.4. Pótdíj**

A felhasználót/díjfizetőt pótdíjfizetési kötelezettség terheli, a 7.6.2. fejezetben leírt vonatkozó szerződösszegések esetén.

A felhasználó/díjfizető köteles a távhőszolgáltató részére pótdíjat fizetni, ha a szerződésben meghatározott hőtéljesítményt túllépi. Hőtéljesítmény túllépésnek minősül a szerződésben rögzített fűthető légtérhez képest a felhasználási helyen további légterek bekapcsolása, a megkötött szerződés módosítása nélkül.

A pótdíj az önkormányzat díjrendeletében foglalt alapdíjtétel kétszerese, amit a túllépés idejére, de minimum 1 havi időtartamra kell a rendes alapdíjon túl megfizetni.

## **9. A szolgáltatott távhő mérése**

### **9.1. Mérési helyek**

a) a távhőszolgáltató a szolgáltatott távhő mennyiségét a felhasználói hőközpontban, illetőleg a szolgáltatói hőközpontban és a hőfogadó állomáson köteles mérni és elszámolni.

b) a hőfogadó állomáson elhelyezett hőmennyiségmérő a szolgáltatói hőközpontban lévő hőmennyiség-mérő költségmegosztója. A szolgáltatott távhő elszámolásának alapja - egyéb megállapodás hiányában - a szolgáltatói hőközpontban mért hőmennyiség.

c) a szolgáltatott távhő mennyisége - távhőszolgáltatóval történt egyeztetést követően - épületrészenként is mérhető és elszámolható (egyedi hőmennyiségmérés), ha a felhasználó az épület valamennyi épületrészében (lakásokban és egyéb rendeltetésű helyiségekben) a mérőműszernek és felszerelésének, valamint a felhasználói berendezés szükséges átalakításának költségét viseli és a hiteles mérés feltételeit folyamatosan biztosítja. Az épületrészenkénti mérés megvalósítása nem tartozik a távhőszolgáltató kötelezettségei közé.

A távhőszolgáltató épületrészenkénti mérés esetén - eltérő megállapodás hiányában - az átadott hőmennyiséget a hőközpontban vagy hőfogadó állomáson is mérheti, ha a felhasználó a hiteles mérés feltételeit nem kívánja biztosítani vagy nem biztosítja. Ebben az esetben az egyes felhasználók/díjfizetők épületrészeiben elhelyezett egyedi hőmennyiségmérők a hőközpontban lévő hőmennyiség-mérő költségmegosztói.

## 9.2. Egyéb feltételek

A felhasználó illetve a távhőszolgáltató köteles biztosítani munkanapokon 08.00 és 16.00 óra között a hőmennyiségmérők leolvasását és ellenőrzését.

Az elszámolási és a hőfogadó állomáson elhelyezett mérő csak a mérési feladat elvégzésére alkalmas és hiteles mérő lehet.

A felhasználó vagy annak megbízottja, jogosult a hőmennyiségmérő rendkívüli hitelesítését - írásban - kérni. Amennyiben a mérő nem biztosította az előírt pontosságot, úgy:

- a szállítás és a hitelesítés költsége a távhőszolgáltatót, ellenkező esetben a rendkívüli hitelesítést kérő felet terheli,
- havi elszámolású felhasználó esetében a számla utólagos korrekcióját a hivatalos jegyzőkönyv alapján a távhőszolgáltató köteles elvégezni, legfeljebb az utolsó elszámolt időszakra.
- éves elszámolású felhasználó esetében a hőfogyasztás utólagos korrekcióját a hivatalos jegyzőkönyv alapján a távhőszolgáltató köteles elvégezni, legfeljebb az elszámolással még le nem zárt időszakra.

A hőmennyiségmérők meghibásodása esetén, azok megjavíttatása, a mérőkre vonatkozó előírások szerinti időszakos, továbbá rendkívüli hitelesítettése a távhőszolgáltató feladata. A javítás, illetve a hitelesítés időtartama a 30 napot nem haladhatja meg. Szükség esetén a távhőszolgáltató cseremérőről köteles gondoskodni.

A hőmennyiségmérő javíttatásáról, cseréjéről, hitelesítettéséről a távhőszolgáltató tájékoztatja a felhasználót annak érdekében, hogy a távhőszolgáltatás, illetőleg vételezés és annak elszámolása zavarmentes legyen. A leszerelt, illetve beépített hőmennyiségmérő adatait az erre a célra rendszeresített formanyomtatványon rögzíteni kell, amelyet a felhasználó és a távhőszolgáltató képviselőjének aláírással kell ellátni.

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

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

### **9.3. Vízmelegítési célú hő meghatározása**

A lakásokba, egyéb épületrészekbe telepített melegvíz mérők a hőközpontban mért hőmennyiség melegvíz termelésre fordított hányadának költségosztói, de azok felszerelése, leolvasása és időszakos hitelesítése nem a távhőszolgáltató feladata.

### **9.4. A hőfogyasztás megállapítása méretlen időszakban**

Méretlen időszak a hőmennyiségmérő meghibásodása, továbbá a hitelesítés miatt fordulhat elő. Ezen időtartam alatt a szolgáltatott illetve vételezett távhő mennyiségét - egyéb megállapodás hiányában - az alábbiak szerint kell megállapítani:

- csak melegvíz célú vételezés esetén az előző év hasonló időszakának mért fogyasztása alapján,
- csak fűtési célú vételezés esetén az előző év hasonló időszakának, annak hiányában a méretlen időszakot megelőző hónap mért fogyasztása alapján, figyelembe véve a külső hőmérsékletre és a fűtött napok számára vonatkozó korrekciót.
- együttes, fűtési és melegvíz célú vételezés esetén az előző két pontban leírt eljárást kell egymástól függetlenül alkalmazni és a részeredményeket össze kell adni.

## **10. A szolgáltatási díjak számlázási rendje**

A távhőszolgáltató havi rendszerességgel számlát készít a távhőszolgáltatási közüzemi szerződésben rögzített feltételekkel.

A számlát a távhőszolgáltató digitális formában őrzi, melyről díjazás ellenében a felhasználó/díjfizető másolatot kérhet.

A távhőszolgáltató a számlát a felhasználó/díjfizető által bejelentett levelezési címre kézbesíti, amely eltérhet a fogyasztási hely címétől.

### **10.1. A számla díjtételei**

#### **10.1.1. Lakossági felhasználó esetén**

A havi számla a tárgyhavi alapdíjat és a hődíj részleteket tartalmazza. Hődíj esetében a távhőszolgáltató havonta a megelőző elszámolási időszak fogyasztásából számított részletet (fűtési és vízmelegítési hődíj részlet) számlázza.

#### **10.1.2. Egyedi felhasználó esetén**

A havi számla a tárgyhavi alapdíjat és a szerződés szerinti hődíjat tartalmazza.

### **10.2. Díjfizetési kötelezettség két elszámolás között**

Amennyiben a távhőszolgáltató és a felhasználó a közüzemi szerződésben a díjfizetés módjára eltérő megállapodást nem köt, abban az esetben a díjfizetési kötelezettség a következők szerint alakul.

### **10.2.1. Az alapidj számlázása**

Az éves alapidjat 12 havi egyenlő részletben kell megfizetnie az épületet önállóan használó egyéb felhasználónak/díjfizetőnek, a lakossági felhasználónak/díjfizetőnek és a lakóépületben, valamint a vegyes célra használt épületben lévő egyéb felhasználónak/díjfizetőnek a számlán feltüntetett fizetési határidőig.

A távhőszolgáltatást év közben igénybe vevő új felhasználó/díjfizető az éves alapidj arányos részét köteles megfizetni. Az alapidjat a felhasználói és a távhőszolgáltatói berendezések összekapcsolását követő hónap 01-jétől kell fizetni.

### **10.2.2. A hődij számlázása**

#### **10.2.2.1. Lakossági felhasználó/díjfizető hődij számlázása**

A lakossági felhasználó/díjfizető és a lakóépületben, valamint a vegyes célra használt épületben lévő egyéb felhasználó/díjfizető a megelőző elszámolási időszak fogyasztásából számított összegben a tárgyhónapban részfizetést teljesít, a számlán feltüntetett fizetési határidőig.

A felhasználó a fűtési hődij részletet a közüzemi szerződésben választott részletfizetési mód szerint fizeti meg. A részletfizetési mód elszámolási időszakon belüli megváltoztatására nincs lehetőség, a módosítást a felhasználói közösség képviselője legkésőbb tárgy év június 10-ig kezdeményezheti. A változtatás bejelentése a felhasználó részéről szerződés módosításnak minősül. A fűtési hődij részletfizetés módjának megváltoztatását díjfizető nem kezdeményezheti.

A fűtési hődij részlet megállapításakor a távhőszolgáltató korrekciót alkalmaz, mellyel a külső hőmérséklet változásából adódó fogyasztási eltéréseket egyenlíti ki.

Kellő indoklás alapján, a díjfizető kérheti a távhőszolgáltatótól a megállapított havi fűtési és vízmelegítési hődij részlet módosítását. Ez azonban fűtési hődij részlet csökkentése esetében nem lehet több, mint a megelőző elszámolási időszak fogyasztásából számított fűtési célú hődijrészlet 50 %-a. A módosítást abban az esetben tudja a távhőszolgáltató elfogadni, ha az erre a célra rendszeresített nyomtatványt, a kérelmező és a felhasználói közösség képviselője is ellátja aláírásával.

A lakossági felhasználó a fűthető közös tulajdonban és használatban levő épületrészre eső alap-és hődijat a díjfizetők között a közüzemi szerződésben rögzített módon a többi épületrész (lakás) között megoszthatja. Ebben az esetben a távhőszolgáltató a lakás és a felosztás alapján a közös használatban levő épületrészből az épületrészre (lakásra) eső díjat a díjfizető számlájában és elszámolási értesítőjében elkülönítetten nem tünteti fel, azt a továbbiakban összevontan egy tételként kezeli.

#### **10.2.2.2. Egyéb felhasználó hődij számlázása**

Az épületet önállóan használó egyéb felhasználó/díjfizető a hőfelhasználása szerinti összegnek megfelelően a szolgáltatás hónapját követően utólag, vagy az egyedi szerződésében foglaltak szerint fizeti.

### **10.3. Új felhasználási hely esetén a díjfizetés alapjául szolgáló havi hőmennyiség meghatározása**

A lakossági felhasználó/díjfizető és lakóépületben, valamint a vegyes célra használt épületben lévő egyéb felhasználó/díjfizető esetében.

Vízmelegítési célú havi hőmennyiség:

Az új felhasználó/díjfizető nyilatkozatában közölt havi várható melegvíz mennyiség ( $m^3$ ) és  $0,3 \text{ GJ}/m^3$  érték szorzataként számított hőmennyiség.

Nyilatkozat hiányában lakás esetében havi  $1 \text{ GJ}$ -t, míg nem lakás esetében a fűthető helyiségek alapterületének és  $0,2 \text{ GJ}/m^2$  szorzatának megfelelő havi hőmennyiséget kell alapul venni.

Fűtési célú havi hőmennyiség:

Az új felhasználó/díjfizető felhasználási helyének fűthető légtérfogata ( $l\text{gm}^3$ ) és a felhasználási hely hőtechnikai tervdokumentációjában vagy tervezői nyilatkozatban szereplő  $1 \text{ lgm}^3$ -re vetített hőmennyiség ( $\text{GJ}/\text{lgm}^3$ ) szorzata alapján számított éves hőmennyiség  $1/12$ -ed része, figyelembe véve a felhasználó által választott díjfizetés módját és az elszámolási időszakból még hátra levő hónapok számát.

Tervdokumentáció vagy tervezői nyilatkozat hiányában a távhőszolgáltató egy azonos jellegű távfűtött épület(csoport)  $1 \text{ lgm}^3$ -re vetített mennyiségét veszi alapul.

### **10.4. Díjfizető változás esetén a díjfizetés alapjául szolgáló havi hőmennyiség meghatározása**

A lakossági díjfizető és lakóépületben, valamint a vegyes célra használt épületben lévő egyéb díjfizető esetében:

Vízmelegítési célú havi hőmennyiség:

Az új díjfizető és a távhőszolgáltató közötti megállapodásban meghatározott havi melegvíz mennyiség ( $m^3$ ) és az adott épületrészt (lakást) ellátó hőközpont megelőző hőenergia elszámolásánál meghatározott  $1 \text{ m}^3$  közműves ivóvíz felmelegítéséhez szükséges hőmennyiség ( $\text{GJ}/m^3$ ) szorzata alapján számított hőmennyiség.

Megállapodás hiányában lakás esetében havi  $1 \text{ GJ}$ -t, míg nem lakás esetében a fűthető helyiségek alapterületének és  $0,2 \text{ GJ}/m^2$  szorzatának megfelelő havi hőmennyiséget kell alapul venni.

Fűtési célú hő havi hőmennyiség:

Az épületrészt (lakást) ellátó hőközpont vagy hőfogadó állomás megelőző hőenergia elszámolásakor meghatározott  $1 \text{ lgm}^3$  fűtésére felhasznált energia ( $\text{GJ}/\text{lgm}^3$ ) és az épületrész (lakás) fűthető légtérének ( $l\text{gm}^3$ ) szorzata alapján számított éves hőmennyiség  $1/12$ -d része, figyelembe véve a hőfok korrekciót, a díjfizetés módját és az elszámolási időszakból még hátralévő hónapok számát.

Kedvezőtlen elhelyezkedésű (pld.: földszinti, sarok) épületrész (lakás) esetében a távhőszolgáltatónak joga van magasabb havi hőmennyiséget megállapítania.

## 11. A szolgáltatás ellenértékének kiegyenlítése

A számlázásra vonatkozó jogszabályi előírások betartásával, a távhőszolgáltatásért fizetendő ellenértékről a távhőszolgáltató számlát állít ki, amelyet a fizetési határidő előtt kézbesít, eljuttat a felhasználónak/díjfizetőnek, úgy, hogy a számlán feltüntetett határidőn belül történő megfizetéshez legalább 8 nap álljon az ügyfél rendelkezésére.

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

- csekkes befizetés,
- átutalás lakossági folyószámláról csoportos fizetési rendszerben,
- egyszeri átutalás lakossági folyószámláról,
- pénztári befizetés.

A számla befizetését igazoló bizonylat:

- csekkes befizetés esetén feladóvevény,
- átutalás esetén folyószámla kivonat,
- pénztári befizetés esetén befizetési pénztárbizonylat.

### 11.1. Pénztár

A távhőszolgáltató a szolgáltatás ellenértékének beszedésére pénztárat működtet.

Ügytípusok és szükséges dokumentumok

- pénztári befizetés: számla vagy az ügyfélszolgálati irodán történő befizetés előkészítés bizonylata
- pénztári kifizetés: személyi azonosságot igazoló okmány, meghatalmazás (köz vagy magán okirat) és az ügyfélszolgálati irodán történő kifizetés előkészítés bizonylata

Elérhetőség és nyitva tartás:

Pénztár: 3300 Eger, Malomárok u. 28.,

Nyitva tartás:	Hétfő, Kedd, Szerda:	08:00 - 12:00 és 12:30 – 14:00
	Csütörtök:	08:00 - 12:00 és 12:30 – 18:00
	Péntek:	08:00 - 12:00

Pénztár: 3300 Eger, Zalár J. u. 1-3.,

Nyitva tartás:	Hétfő, Kedd, Szerda:	08:00 - 11:30 és 12:00 – 15:00
	Csütörtök:	08:00 - 11:30 és 12:00 – 18:00
	Péntek:	nincs pénztár

### 11.2. Késedelmi kamat

A számla fizetési határidőn túli kiegyenlítése esetén a távhőszolgáltató jogosult késedelmi kamat felszámítására. Lakossági díjfizetőnél 30 napot meg nem haladó késedelemig a kamat felszámításától el lehet tekinteni. A késedelmi kamat mértékére a Ptk. 301.§ rendelkezéseit kell alkalmazni.

## 12. A távhő díjak elszámolása

### 12.1. Felhasználó/díjfizető hőenergia elszámolása

Lakossági felhasználó/díjfizető, a lakóépületben és a vegyes célra használt épületben levő egyéb felhasználó/díjfizető esetén:

A ténylegesen elfogyasztott hőenergiával a távhőszolgáltató évente egyszer számol el. Az elszámolási időszak minden év július 1-jétől a következő év június 30-ig tart.

Az elszámolási időszak végi mérőleolvasás pontos időpontjáról a távhőszolgáltató legalább 8 nappal korábban írásban értesíti a felhasználó képviselőjét.

A mérőállást a távhőszolgáltató és a felhasználó, a távhőszolgáltatónál rendszeresített formanyomtatványon aláírásukkal ellátva közösen rögzítik.

Amennyiben a megjelölt időpontban a felhasználó képviselője nem jelenik meg, úgy a távhőszolgáltató a mérőt leolvassa és a rögzített mérőállás alapján számol el. A rögzített mérőállás a távhőszolgáltató Ügyfélszolgálati irodájában megtekinthető.

A távhőszolgáltató a mért éves hőfogyasztást vízmelegítési célú hőmennyiségre és fűtési célú hőmennyiségre bontja meg, mérés illetve annak hiányában műszaki becslés alapján és az elszámolásban ezeket elkülönítetten jeleníti meg.

Ha a távhőszolgáltató és a felhasználó a közüzemi szerződésben másként meg nem állapodnak, éves vízmelegítési célú hőmennyiségnek a fűtés nélküli (nyári) hónapokban mért hőmennyiség egy havi átlagának 12-szeresét kell tekinteni.

Fűtési célú hőmennyiségnek az összes mért hőmennyiség és az éves vízmelegítési célú hőmennyiség különbségét kell tekinteni.

A közösség által elfogyasztott fűtési célú hőmennyiség megosztásának a módját a közüzemi szerződésben kell rögzíteni.

Amennyiben a hőleadó berendezésekre (radiátorokra) nincs fűtési költségmegosztó felszerelve vagy az egyes épületrészeknek (lakásoknak) nincs fűtési mérőkészüléke, akkor az egyes épületrészekre (lakásokra) jutó fűtési célú hőmennyiséget – eltérő megállapodás hiányában – a fűthető légtér fogat határozza meg.

Ha az épületben használt fűtési hőmennyiség és díjának épületrészenkénti, illetőleg lakásonkénti megosztása fűtési költségmegosztók alapján történik, akkor a költségmegosztás (díjszétosztási arányok meghatározása) a felhasználó feladata. A költségosztási eredményeket a közösség megbízottja adja meg a távhőszolgáltatónak a közüzemi szerződésben foglaltak szerint.

A távhőszolgáltató az egyes épületrészekre (lakásokra) jutó fűtési célú hőmennyiséget az elszámolási időszak hónapjai között a fűtött hónapok hőfogyasztásainak az arányában osztja meg.

A közösség által elfogyasztott melegvíz célú hőmennyiség – eltérő megállapodás hiányában – a díjfizetők melegvíz fogyasztása szerint oszlik meg a díjfizetők között. A melegvíz fogyasztási adatokat (m<sup>3</sup>) ugyancsak a közösség megbízottja adja meg a távhőszolgáltatónak a közüzemi szerződésben foglaltak szerint.

A távhőszolgáltató a felhasználó/díjfizető vízmelegítési célú hőmennyiségét az egyes hónapok között a napok arányában osztja meg.

A költségmegosztók leolvasását és a díjszétosztási arányok megállapítását a távhőszolgáltató - erre vonatkozó megállapodás esetén - külön díjazás ellenében átvállalhatja.

A közösség képviselőjétől származó fogyasztási adatokat a távhőszolgáltató sem fűtés, sem melegvíz esetén nem ellenőrzi, nem módosíthatja, azok helyességéért felelősséget nem vállal.



Amennyiben a közösség képviselője a megadott fogyasztási adatot (GJ, m<sup>3</sup>) az elszámolást követően módosítja, a díjfizető elszámolását a távhőszolgáltató csak abban az esetben korrigálja, ha a közösség képviselője, a módosításból adódóan, a különbözet megfizetését írásban vállalja.

Amennyiben a felhasználó adatszolgáltatási kötelezettségének a szerződésben rögzített időpontig nem tesz eleget, a távhőszolgáltató az éves elszámolást épületrészenkénti (lakás) megosztás nélkül egy összegben a felhasználó nevére készíti el.

A hőenergia elszámolás során a távhőszolgáltató megállapítja az elszámolási időszakban leszámlázott hődíj részletek összegének és a felosztásból a díjfizetőre jutó hőenergia díjának különbözetét. Az elszámolási különbözetet a távhőszolgáltató elszámoló számlában közli ki. Az elszámoló számla melléklete a hőenergia elszámolási értesítő. Az elszámolás egy évig megőrizendő a felhasználó/díjfizető részéről, mivel annak segítségével válik összehasonlíthatóvá az aktuális energiafogyasztás az előző év ugyanazon időszakának fogyasztásával.

Amennyiben a felhasználónak/díjfizetőnek nincs díjtartozása és az elszámolás alapján visszatérítés illeti meg:

- lakossági folyószámláról csoportos fizetési rendszerben történő díjfizetés esetén folyószámlán,
- egyéb esetben postai úton történik a visszatérítés.

A távhőszolgáltató az elszámolási időszak fogyasztásából új hődíj részleteket (fűtés és vízmelegítési célú) számít, amely részletek a következő hőelszámolásig érvényben maradnak, kivéve, ha a díjfizető azok módosítását kéri (lásd. 10.2.2.1. pont).

## **12.2. Részidőszaki elszámolás a távozó díjfizetővel**

Díjfizetői jogviszony megszűnésekor a távhőszolgáltató a távozó díjfizetővel a rendelkezésre álló adatok alapján számol el. Az elszámolásról a távhőszolgáltató számlát készít.

Vízmelegítési célú hőmennyiség elszámolása:

A felhasználói közösség képviselője köteles a távhőszolgáltató által rendszeresített bejelentő lapon a távozó díjfizető melegvíz-fogyasztását (m<sup>3</sup>) megadni.

Az elszámolással érintett időszak hőfogyasztásának a megállapítása: a megadott melegvízfogyasztás (m<sup>3</sup>) és az épületrészt (lakást) ellátó hőközpont a megelőző elszámolási időszak hőenergia elszámolásakor meghatározott 1 m<sup>3</sup> közműves ivóvíz felmelegítéséhez szükséges hőmennyiség (GJ/m<sup>3</sup>) szorzata. A mennyiséget, a távhőszolgáltató az elszámolással érintett hónapok között a napok arányában bontja meg.

Amennyiben a közösség képviselője, megbízottja nem adja meg a távhőszolgáltató részére a távozó díjfizető melegvíz fogyasztási (m<sup>3</sup>) adatát, akkor a távhőszolgáltató a díjfizetőnek számlázott havi hődíj részletek mennyiségét tekinti az elszámolás alapjának.

Fűtési célú hőmennyiség elszámolása:

Részidőszaki elszámoláskor nem használhatók a költségosztó készülékek (fűtési költségmegosztó, fűtési célú mérőkészülék) köztes leolvasási adatai, mivel nem áll

rendelkezésre minden adat az arányos szétosztáshoz. Ezért az elszámolást az előző évi arányos szétosztás szerint kell elvégezni.

Az elszámolással érintett épületrész (lakás) hőfogyasztásának meghatározása: a megelőző elszámolási időszak fogyasztása alapján meghatározott hőfelhasználási arány szorozva az elszámolással érintett időszak hőközponti vagy hőfogadói szintű fűtési célú hőfelhasználásával.

Hőfelhasználási arány: az épületrész (lakás) hőfogyasztásának és a hőközponti vagy hőfogadói szintű hőfogyasztásnak a hányadosa.

Amennyiben a részidőszaki elszámolás záró időpontja a tárgy hónap végére esik, de a díjfizető változás bejelentés időpontja a tárgy hónap 15.-e előtt megtörténik, akkor a hőközpont vagy hőfogadó tárgyhavi fogyasztásának az előző év azonos hónapjának a fogyasztását kell tekinteni, ha a bejelentés időpontja a tárgy hónap 15.-e vagy azt követő időpont, akkor a tárgyhavi fogyasztást az adott hónapban ténylegesen elfogyasztott mennyiség arányosításával kell megállapítani.

Ha a távozó díjfizető esetében nem áll rendelkezésre a megelőző teljes elszámolási időszak hőfelhasználási aránya, egyszerűsített elszámolást kell alkalmazni, ami azt jelenti, hogy a számlázott havi hődíj részletek mennyiségét kell az elszámolás alapjának tekinteni, figyelembe véve a díjfizetés módját. Az elszámolt mennyiség azonban nem lehet kevesebb, mint az épület megelőző elszámolási időszak átlagfogyasztásából meghatározott mennyiség az épületrész (lakás) légköbméterére vetítve, illetve nem lehet több annak kétszeresénél.

Ezen eljárást kell alkalmazni akkor is, amikor egy újonnan létesített felhasználási helyen díjfizető változás történik.

Amennyiben az derül ki, hogy a megelőző elszámoláskor a felhasználói közösség képviselője a díjfizető fűtési célú hőfogyasztási adatát tévesen adta meg és annak módosítását az elszámolást követően nem kérte, a közösség képviselőjének lehetősége van arra, hogy azt egy nyilatkozatban módosítsa. A nyilatkozat alapján a távhőszolgáltató új hőfelhasználási arányt állapít meg, ami alapján elkészíti a részidőszaki elszámolást. A nyilatkozat a díjfizető megelőző elszámolási időszakát nem érinti, az alapján a távhőszolgáltató új elszámolást nem készít.

Amennyiben a díjfizető változás időpontja egybe esik az elszámolási időszak végével, akkor a távhőszolgáltató a díjfizetőnek éves elszámolást készít és azt a díjfizető által megadott címre postázza az elszámoló számlával együtt.

### **13. Hátralékok nyilvántartása**

A távhőszolgáltató minden felhasználó/díjfizető esetében egyedi folyószámlát vezet. A folyószámla tartalmazza a kibocsátott számlák összegét és a pénzforgalmi mozgásokat. Felhasználó/díjfizető folyószámla egyenlegéről megfelelő azonosítás után kérhet tájékoztatást.

### **14. Ügyfélszolgálat, távhőszolgáltatói ügyelet, hibafelvétel**

A távhőszolgáltató a felhasználói/díjfizetői és szolgáltatói jogviszonyból adódó ügyek színvonalas ügyintézése és a megfelelő tájékoztatása érdekében, a szolgáltatással kapcsolatos

igények fogadására, kielégítésére, a panaszok, észrevételek intézésére Ügyfélszolgálatot, a hibabejelentések éjjel-nappali fogadására Diszpécser szolgálatot működtet.

#### **14.1. Az ügyfélszolgálat feladata**

Az Ügyfélszolgálati Iroda feladatai közé tartozik:

- szerződéskötési és módosítási igények ügyintézése,
- tájékoztatás az áralkalmazásról, az elszámolásról, a távhőszolgáltatás díjtételeiről, a számlázás és díjfizetés rendjéről,
- felhasználók/díjfizetők adatainak és azok változásainak a nyilvántartása, valamint a változás bejelentésével kapcsolatos feladatok ellátása,
- felhasználók/díjfizetők tájékoztatása a követelések és befizetések egyenlegéről,
- számlázással kapcsolatos kérdések megválaszolása,
- ügyfélszolgálati pénztár működtetése,
- a felhasználói közösségek üzemviteli igényeinek (pl.: fűtésindítás és leállítás, szekunder vezetékhálózat leürítés) fogadása, továbbítása az üzemviteli részleg felé,
- tájékoztató kiadványok eljuttatása az érdekeltekhez,
- fogyasztóvédelmi szervezetek és fogyasztói érdekképviseletek tájékoztatása általános távhőszolgáltatási kérdésekben,
- ügyfelek tájékoztatása a jogorvoslati lehetőségekről,
- felhasználók/díjfizetők tájékoztatása a szociális és egyéb támogatások nyújtásáról, igénylési lehetőségeiről,
- ügyfélpanaszok, reklamációk fogadása, megválaszolása

#### **14.2. Elérhetőség és ügyfélfogadás rendje**

Az Ügyfélszolgálati Irodán a felhasználók/díjfizetők személyesen vagy írásban kezdeményezhetik ügyeik intézését, illetve telefonon kérhetnek tájékoztatást.

A telefonbeszélgetésről hangfelvétel készül. Az ügyfél a hangfelvétel készítéséről előzetesen tájékoztatást kap.

Személyesen: Ügyfélszolgálati Irodán (3300 Eger, Malomárok u. 28.)  
Levélben: EVAT Zrt. 3300 Eger, Zalár u. 1-3.  
Telefonon: 36/536-269, Zöld szám: 80/204-979  
Faxon: 36/536-277  
e-mail: [futes@evatzrt.hu](mailto:futes@evatzrt.hu)

Ügyfélfogadás: Hétfő, Kedd, Szerda: 08:00 - 14:00 óráig  
Csütörtök: 08:00 - 18:00 óráig  
(18:00-20:00 között a Zalár úti ügyfélszolgálaton.)  
Péntek: 08:00 - 12:00 óráig.

Amennyiben az Ügyfélszolgálati Iroda valamely kérdésre nem tud azonnali érdemi tájékoztatást adni, akkor 15 munkanapon belül köteles írásban az ügyfél részére azt megtenni.

### **14.3. Adatváltozás bejelentése**

Az adatváltozás bejelentése a távhőszolgáltató által rendszeresített nyomtatványok kitöltésével és leadásával válik érvényessé.

A nyomtatványok a távhőszolgáltató Ügyfélszolgálati Irodáján érhetők el, vagy letölthetők [www.evatzrt.hu](http://www.evatzrt.hu) honlapjáról.

A változás bejelentése történhet

- Ügyfélszolgálati Irodán személyesen,
- Írásban: levélben, faxon vagy e-mail-ben.

Tulajdonos/díjfizető változás és fűtési hődíj részlet csökkentése esetén csak személyes ügyintézésre van lehetőség.

Ügytípusok és szükséges dokumentumok:

- tulajdonos/díjfizető változás: személyi igazolvány, adás-vételi szerződés vagy egyéb, a tulajdonjogot igazoló irat (pl.: tulajdoni lap, hagyatéki végzés, stb.), a felhasználói közösség képviselője által aláírt bejelentő lap
- adatmódosítás: személyi igazolvány, bejelentő lap, havi hődíj részlet módosítása
- számlaegeztetés: személyi igazolvány

### **14.4. Tulajdonos/díjfizető változás**

A tulajdonos/díjfizető személyében bekövetkezett változást, a változás bekövetkezésétől számított 15 napon belül, együttes megjelenés mellett, köteles bejelenteni a távhőszolgáltatónak. Amennyiben valamelyik fél meghatalmazott útján intézi ügyeit, írásos meghatalmazás szükséges.

Mivel az ilyen típusú változás a közüzemi szerződés módosításának minősül, ezért a bejelentő nyomtatványt ellenjegyeztetni szükséges a felhasználói közösség képviselőjével (a közüzemi szerződés aláírójával).

A bejelentési kötelezettség elmulasztása vagy késedelme nincs halasztó hatállyal a számla fizetési határidőben történő kiegyenlítésére.

Az adatváltozásból következő számlázás módosítást - név, számlázási cím, fizetési mód, hődíj részlet, - legkorábban a bejelentés beérkezése időpontját követő hónaptól lehet igényelni a távhőszolgáltatótól.

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

### **14.5. Távhőszolgáltatói ügyelet, diszpécser szolgálat**

#### **Hibabejelentés történhet**

- a Távhőszolgáltatói ügyeleten folyamatosan (0-24 óráig):  
3300 Eger, Malomárok u. 28.,

Telefonszám: 36/536-270, Zöld szám: 80/204-979

- az Ügyfélszolgálati Irodán ügyfélfogadási időben:  
3300 Eger, Malomárok u. 28.  
Telefonszám: 36/536-269, Zöld szám: 80/204-979

Minden telefonon történt bejelentésről hangfelvétel készül. Az ügyfél a hangfelvétel készítéséről előzetesen tájékoztatást kap.

### **Hiba elhárításának rendje**

A bejelentett hibák elhárítása az alábbi sorrendben történik:

- a bejelentett hiba élet- és vagyónbiztonságot veszélyeztet, az elhárítását azonnal megkezdi távhőszolgáltató,
- a hiba több lakóépületben vagy lakásban okoz szolgáltatás kiesést, a javítást azonnal, de legkésőbb a bejelentés időpontjától számított 2 órán belül megkezdi a távhőszolgáltató,
- a bejelentett hiba egy lakást érint, a javítást lehetőleg a bejelentés napján 7 és 21 óra között, a bejelentővel egyeztetett időpontban végzi el a távhőszolgáltató.

## **15. Reklamációk, panaszügyek kezelése**

### **Panaszügyek kezelése**

A felhasználó/díjfizető távhőszolgáltatóval összefüggő panaszát, illetőleg közérdekű bejelentését (továbbiakban: panasz) előterjeszheti:

- írásban: levélben, faxon, e-mailben vagy az Ügyfélszolgálati Irodában elhelyezett panaszkönyvben
- szóban: telefonon (Telefonon: 36/536-269, Zöld szám: 80/204-979) vagy személyesen (Ügyfélszolgálati Iroda Eger, Malomárok u. 28.)

A telefonon történt panaszbejelentésről hangfelvétel készül a bejelentő tájékoztatása mellett, a bejelentés minden esetben írásos rögzítésre is kerül.

A távhőszolgáltató a panaszt iktatja, haladéktalanul kivizsgálja és a lehető legrövidebb időn belül, de legkésőbb 15 munkanapon belül írásban megválaszolja.

Amennyiben a panasz elutasításra kerül, úgy azt a távhőszolgáltató köteles írásban részletesen megindokolni.

### **Panaszfórumokhoz küldött beadványok intézése**

Az önkormányzathoz, más hatóságokhoz vagy fogyasztóvédelmi szervekhez, fogyasztói érdekképviseltekhez benyújtott és általuk megküldött panaszok kivizsgálása során a távhőszolgáltató minden olyan adatot, tény, információt a hatóság rendelkezésére bocsát, amely az ügy megítéléséhez szükséges, de a társaság piaci, stratégiai érdekeit nem veszélyezteti, továbbá mindent megtesz annak érdekében, hogy a panaszügy a lehető legrövidebb idő alatt, de legkésőbb 22 munkanapon belül elintéződjék.

A panaszügyek elintézésének módjáról a bevonható szervek nevéről, címéről, telefonszámairól az Ügyfélszolgálati Irodában jól látható helyen tájékoztatást kell kifüggeszteni.

Az ügyfélszolgálaton dolgozók kötelesek fent említett az információkat igény esetén szóban is megadni a panaszosnak.

### **Jogorvoslati fórumok**

Amennyiben a panaszos ügyének továbbvitelét tartja szükségesnek az alábbi szervezetekhez fordulhat:

- Eger Megyei Jogú Város Jegyzője 3300 Eger, Dobó tér 2.
- Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság Észak-magyarországi Regionális Felügyelősége  
3300 Eger, Kossuth L. u. 9.
- Heves Megyei Békéltető Testület 3300 Eger, Faiskola út 15.

## **16. A távhőszolgáltatással kapcsolatos kiegészítő tevékenységek**

### **16.1. A felhasználói fűtési vezetékhalózat hőhordozó közegének töltési- és ürítési szabályzata**

A felhasználói fűtési vezetékhalózat hőhordozó közegével töltődik fel:

- a hőközpont fűtési hőcserélőinek szekunder oldala,
- a fűtési keringtető szivattyúk víztere,
- a fűtési vezeték hálózat,
- valamint a hőleadó (radiátorok).

A felhasználói fűtési vezetékhalózat a felsorolt rendszerelemek anyagának megfelelő hőhordozó közeggel töltendő fel.

A felhasználói fűtési vezetékhalózat feltöltésére alkalmas lehet:

- a primer távhővezeték-hálózat hőhordozó közege,
- a használati melegvíz,
- egyéb vizek (pl.: hálózati hidegvíz).

#### Szolgáltatói tulajdonban lévő hőközpontok esetében.

- amennyiben a radiátor anyaga acél ill. öntöttvas, a hőhordozó közeg kizárólag a primer távhővezeték-hálózat hőhordozó közege lehet,
- amennyiben a radiátor anyaga alumínium, a hőhordozó közeg kizárólag használati melegvíz lehet.

Ettől eltérni csak különösen indokolt esetben, az Üzemeltetési részlegvezető engedélyével lehet.

#### Nem szolgáltatói tulajdonban lévő hőközpontok esetében.

- a radiátor anyagától függetlenül, a távhőszolgáltató a töltővíz minőségének meghatározásában nem illetékes.

## **A vezetékhálózat feltöltése és leürítése**

### **Igénybejelentés és elszámolás**

A felhasználói fűtési vezetékhálózatban keringetett hőhordozó közeg a felhasználó tulajdona, tehát

szolgáltatói tulajdonban lévő hőközpontok esetében,

- felhasználói igény bejelentés esetén, a távhőszolgáltató feltölti/leüríti a felhasználói fűtési vezetékhálózatot, az alapdíj terhére,

nem szolgáltatói tulajdonban lévő hőközpontok esetében,

- felhasználói megrendelés esetén a távhőszolgáltató feltölti/leüríti a felhasználói fűtési vezetékhálózatot, térítés ellenében,
- a felhasználó a primer fűtőközből csak a távhőszolgáltatóval kötött külön megállapodás alapján igényelhet töltővizet.

A külön megállapodás hiányának figyelmen kívül hagyása fegyelmi felelősségre vonással jár a Távhőszolgáltató munkatársai számára.

- a felhasználói fűtési vezetékhálózat töltése/ürítése során, elszámolásra kerül a munkavégzésre fordított idő, valamint amennyiben a töltés a primer távhővezeték-hálózatból történik, a felhasznált primer víz mennyisége.

### **Az igénybejelentés, megrendelés formai és tartalmi követelményei**

Az épületek felhasználói fűtési vezetékhálózatának Távhőszolgáltató általi feltöltése/leürítése csak a Távhőszolgáltatási Általános Közüzemi Szerződést aláíró személynek, a felhasználó képviselőjének írásos igény bejelentésére, megrendelésére történhet.

Szolgáltatói tulajdonban lévő hőközpontok esetében, az igénybejelentésnek tartalmaznia kell:

- az épület címét,
- a töltendő/ürítendő terület pontos megjelölését,
- a leürítés kért dátumát,
- a feltöltés igényelt időpontját,
- valamint a felhasználó képviselőjének felelősségvállaló nyilatkozatát a visszatöltésből származó esetleges károkért.

Nem szolgáltatói tulajdonban lévő hőközpontok esetében, a megrendelőnek ezeken túl nyilatkoznia kell a költségek vállalásáról is.

### **Igénybejelentés fogadása, feltöltés, leürítés és ennek dokumentálása, a felmerülő problémák kezelése**

Az igénybejelentéseket az Üzemeltetési részlegvezető fogadja, ő ad utasítást az intézkedésre.

Sürgős esetekben, ill. amennyiben az Üzemeltetési részlegvezető nem elérhető, a mindenkori műszakvezető intézkedik, az Üzemeltetési részlegvezető értesítése (telefon, sms) mellett.

A vezetékhálózat feltöltésére/leürítésére vonatkozó igényt, az igénylőnek, megrendelőnek az igényelt időpontot megelőzően, 2 munkanappal kell bejelentenie.

A vezetékhálózat évenkénti többszöri leürítése, hosszú ideig tartó feltöltés nélküli állapota ártalmas a vezetékhálózatra, annak elemeire, megrövidítheti ezek élettartamát. A Távhőszolgáltató ezért javasolja a vezetékhálózat ürítését igénylő, karbantartó munkák időbeli összehangolását.

Az illetékes műszak a felhasználói fűtési vezetékhálózat feltöltésének, légtelenítésének/leürítésének tényét rögzíti a rendszeresített üzemviteli naplókban.

Szolgáltatói tulajdonban lévő hőközpontok esetében, amennyiben a Távhőszolgáltató dolgozója azt tapasztalja,

- a.) hogy a felhasználói vezetékhálózat ürítő és szakaszoló szerelvényeinek működésképtelensége vagy megközelíthetlensége miatt, a szükségesnél nagyobb területről kellett a hőhordozó közeget leüríteni,
- b.) hogy a felhasználói vezetékhálózat leürített állapotban van, de azt nem a Távhőszolgáltató munkatársa ürített le igénybejelentésre,
- c.) hogy az igénybejelentésre leürített felhasználói vezetékhálózat feltöltött állapotban van, de azt nem a Távhőszolgáltató munkatársa töltötte fel, vagy nem igénybejelentésre.

ezt köteles közvetlen felettesének jelezni, aki a megállapítást a rendszeresített üzemviteli naplóban rögzíti.

Az Üzemeltetési részlegvezető az érintett fogyasztói közösség képviselőjét (a megrendelőt) írásban értesíti,

- a.) és felszólítja a hiba mielőbbi kijavítására, határidő meghatározásával (a következő teljes karbantartási időszak vége),
- b.) és c.) és tájékoztatja, hogy a következő ilyen esetben a munkavégzésre fordított időt, valamint amennyiben a töltés a primer távhővezeték-hálózatból történik, a felhasznált primer víz mennyiségét a Távhőszolgáltató leszámházza.

## **16.2. Átalánydíjas karbantartás**

A felhasználó átalánydíjas karbantartási szerződést köthet a távhőszolgáltatóval a tulajdonában lévő felhasználói berendezések meghibásodásainak javítására. A szerződés kereteit meghaladó javítások számlázása a felhasználói szolgáltatásra vonatkozó díjszabás szerint történik.

## **16.3. Felhasználói berendezéseken végzett munkák**

Távhőszolgáltató a felhasználó tulajdonában lévő berendezéseken - a tulajdonos hibabejelentésére vagy megbízására - végzett munkákról, a teljesítés igazolását követően számlát állít ki. A felhasználói berendezéseken végzett munkák számlázása a felhasználói szolgáltatásokra vonatkozó díjszabás szerint történik.

## **17. Kapcsolattartás**

### **17.1. Tulajdonossal, médiákkal**

A távhőszolgáltató gazdasági és műszaki tevékenységéről mind a tulajdonost, mind az írott és elektronikus sajtó képviselőit az ügyvezető igazgató jogosult tájékoztatni.

Az ügyvezető igazgató tájékoztatási jogosultságát megbízottja útján is gyakorolhatja.



## **17.2. Hatóságokkal**

A távhőszolgáltató ellenőrzésére jogosult hatóságokkal az ellenőrzések során a kapcsolatot az ügyvezető igazgató, vagy az általa kijelölt vezető tartja, aki az ellenőrzés folyamatáról az ügyvezető igazgatót tájékoztatja, továbbá az ellenőrzés elősegítése céljából jogosult az ellenőrzés témája szerint munkatársakat bevonni.

## **17.3. Fogyasztói érdekvédelmi szervezetekkel, érdekképviselőkkel**

A távhőszolgáltató a távhőszolgáltatásról szóló törvényben foglalt általános, valamint a Kormány rendeletben foglalt részletes szabályok szerint, a Magyar Energia Hivatal által kidolgozott ajánlások és az Eger Megyei Jogú Város Önkormányzata által kiadott helyi rendelet figyelembe vételével, együttműködik a megyei és a helyi fogyasztóvédelmi szervezetekkel, fogyasztói érdekképviselőkkel annak érdekében, hogy a felhasználókat érintő kérdésekben:

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

Ennek keretében a távhőszolgáltató köteles a fogyasztóvédelmi szervezeteknek és fogyasztói érdekképviselőnek visszajelzést adni az általuk közvetített panaszok kivizsgálásának eredményéről.

A távhőszolgáltató a vonatkozó önkormányzati rendelet előírásaira figyelemmel a fogyasztóvédelmi szervezetek és fogyasztói érdekképviselők számára közérdekű adatokat - kivéve a szolgálati titkot - hozzáférhetővé teszi. Közérdekű adatnak minősül az 1992. évi LXIII. sz. tv. előírásainak megfelelő adat.

A fogyasztóvédelmi szervezetek és fogyasztói érdekképviselők a tudomásukra jutott adatokat kötelesek az üzleti titokra érvényes módon kezelni.

## **17.4. Ügyfelekkel**

A Társaság az ügyfelei számára nyújtott szolgáltatással kapcsolatos gyors és szakszerű tájékoztatás minél teljesebb körűvé tétele érdekében az alábbi lehetőségeket biztosítja:

- Lakossági igényekhez igazodó meghosszabbított fogadóidejű ügyfélszolgálatot a vonatkozó jogszabályi előírások betartásával,
- Hiba- és panaszbejelentések napi 24 órás fogadását (ingyenesen hívható zöld szám, távhőszolgáltatási ügyelet),
- Lakossági fórumok szervezését,
- Lakógyűléseken történő részvétel - igény esetén.

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

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

Az igazolvány/megbízó levél tartalmazza:

- a munkavállaló vagy megbízott nevét, beosztását;
- a munkavállaló vagy megbízott fényképét (csak igazolványban);
- hitelesítő aláírást és bélyegző lenyomatot (csak megbízólevélben);
- sorszámot;
- érvényesség időpontját;
- a társaság megnevezését.

#### **17.6. A díjfizető azonosítása**

A díjfizető azonosítására fényképes személyazonosító okirat szolgál.

### **18. A távhőszolgáltató etikai szemlélete**

#### **Szakmaiság, minőségi munkavégzés, felelősségvállalás, innováció**

Az EVAT Zrt. valamennyi munkatársával szembeni elvárás, hogy szakmai és általános ismereteit, jártasságait, készségeit és képességeit folyamatosan fejlessze, munkáját szakszerűen és színvonalasan lássa el. Vállaljon felelősséget tevékenységéért, döntéseiért, valamint fogadja el és tegye magáévá – a stratégiai tervekben megfogalmazott célkitűzések napi végrehajtása során is – a minőségi munkavégzés követelményrendszerét.

A Távhő divízió munkatársaitól joggal várják el az ügyfelek, az alapos szakmai hozzáértéssel, hivatástudattal és úgyszeretettel végzett munkát, és az olyan emberi tulajdonságokat, mint az ügyfélközpontú szemlélet, a problémaérzékenység, a kultúrált magatartás, a jó kapcsolatteremtési és együttműködési képesség.

#### **Elkötelezettség, megbízhatóság, a társadalmi elfogadottság erősítése**

Az EVAT Zrt. valamennyi munkatársa fegyelmezett és etikus munkavégzéssel, illetve az általánosan elfogadott normák szerinti életvitellel járuljon hozzá a Részvénytársaság jó hírnevének öregbítéséhez, értékeinek megismertetéséhez és tudatos közvetítéséhez. A reá bízott javakkal, értékekkel, eszközökkel, a megismert szakmai módszerekkel, információkkal a lehető legnagyobb gondossággal járjon el.

Távhő divízió minden munkatársával szemben alapvető erkölcsi igény a befolyástól való mentesség, az előnyök elfogadásától és a korrupciótól és protekciótól való tartózkodás.

#### **Együttműködés**

A Zrt. dolgozója köteles olyan magatartást tanúsítani, amely elősegíti az egymás közötti, a szervezeten belüli, a szervezetek közötti és szervezeten kívüli megfelelő együttműködést és jó kapcsolatok kialakítását.

#### **Titoktartás**

A Zrt. dolgozója köteles megőrizni a munkája során tudomására jutott információkat, különösen az üzleti titoknak minősülő minden adatot, tény, információt. Megfelelő felhatalmazás nélkül, ezeket az információkat nem hozhatja nyilvánosságra, illetéktelen személyek tudomására, kivéve amennyiben az információ közlése jogszabályi, vagy szakmai kötelezettsége.

## **19. Minőségirányítás**

Az EVAT Zrt. nemzetközi szabványnak megfelelő Minőségirányítási rendszert működtet.

Az ISO 9001 szabvány követelményei alapján kialakított és működtetett irányítási rendszer bevezetésével a Társaság elkötelezte magát tevékenységeinek folyamatos fejlesztése, a minőség folyamatos javítása mellett.

A működtetett rendszer biztosítja az egyes folyamatok (a szerződéskötéstől, a szolgáltatásnyújtáson keresztül, az elszámolásig) dokumentáltságát, szabályozott működését és nyomonkövethetőségét.

A távhőszolgáltató minősíti alvállalkozóit és beszállítóit is. Törekszik arra, hogy a működéshez szükséges eszközöket, gépeket, berendezéseket ill. alvállalkozói munkákat minőségirányítási rendszerrel szintén rendelkező partnerektől szerezze be.

## **20. A távhőszolgáltatás és a környezetvédelem**

Az EVAT Zrt. környezetvédelmi kötelezettségeit, feladatait, és ezek elvégzésének módját elsősorban, az uniós csatlakozást követően egyre szigorodó, jogszabályok, valamint az Észak-Magyarországi Környezetvédelmi, Természetvédelmi és Vízügyi Felügyelőség által kiadott, Egységes környezethasználati engedély előírásai határozzák meg.

Az ISO 14001 szabvány szerinti Környezetirányítási rendszer bevezetésével és működtetésével, Integrált politikai nyilatkozatával, Társaságunk elkötelezte magát környezetünk védelme, a környezetszennyezés megelőzése mellett. Tevékenységét a mindenkori környezetvédelmi jogszabályi előírások betartásával végzi.

Folyamatosan ellenőrzött, karbantartott hőtermelési technológiájának, távhőellátó rendszerének köszönhetően a nagyméretű, ipari tüzelőberendezések jó hatásfokkal, optimális tüzeléstechnikai paraméterekkel üzemelnek, így csökkentve a levegőbe kerülő szennyező anyagok mennyiségét, eleget téve a levegőtisztaság-védelmi előírásoknak.

A távhőszolgáltatás korántsem a múlt, hanem az átgondolt fejlesztések eredményeként elérhető jövő. Tiszta, biztonságos és egy település energetikai szempontjait messzemenően kiszolgáló fűtési mód.

## **21. Az üzletszabályzat hozzáférhetősége**

Az üzletszabályzatot a távhőszolgáltató köteles a felhasználók számára hozzáférhetővé tenni.

Az EVAT Zrt. Távhőszolgáltatási Üzletszabályzata elérhető a távhőszolgáltató Eger, Malomárok u. 28. szám alatti Ügyfélszolgálati Irodájában, és megtekinthető a [www.evatzrt.hu](http://www.evatzrt.hu) honlapon, a Távhő divízió címszó alatt.