



## HAJDÚBÖSZÖRMÉNYI VÁROSGAZDÁLKODÁSI NONPROFIT KFT.

mint a HAJDÚBÖSZÖRMÉNYI VAGYONKEZELŐ ZRT.  
tagvállalata

### TÁVHŐSZOLGÁLTATÁSI ÜZLETSZABÁLYZATA (Távhő Közszolgáltatási Szabályzat) hatályos 2020.06.01. napjától

Hajdúböszörmény, 2020. május 26.

Jóváhagyta:

Gulya Máttyás  
ügyvezető

## TARTALOMJEGYZÉK

|   |    |
|---|----|
| I. Üzletszabályzat tárgya .....   | 4  |
| II. Az üzletszabályzat hatálya.....   | 5  |
| II.1. Területi- és személyi hatálya .....   | 5  |
| II.2. Az üzletszabályzat időbeli hatálya .....  | 5  |
| III. A Hajdúböszörményi Városgazdálkodási Nonprofit Korlátolt Felelősségű Társaság .....              | 5  |
| III.1. A Szolgáltató adatai .....   | 5  |
| III.2. A társaság távhőszolgáltatási tevékenysége .....   | 6  |
| III.3. A társaság szervezeti felépítése .....   | 7  |
| III.4. Energiatakarékosság .....  | 7  |
| III.5. Környezetvédelem (általános elvek) .....   | 8  |
| IV. Fogalom meghatározások .....  | 8  |
| V. Igénybejelentés, tájékoztatás, hálózatra kapcsolás .....   | 11 |
| V.1. Igénybejelentés, tájékoztatás szabályai .....  | 11 |
| V.2. Csatlakozási berendezés létesítése (hálózatra kapcsolás-, és műszaki feltételei).....            | 13 |
| VI. Távhőszolgáltatásra vonatkozó közüzemi szerződés .....  | 13 |
| VI.1. Szerződéstervezet készítése, szerződéskötés, és feltételei .....                                | 13 |
| VI.2. Közszolgáltatási szerződés típusai .....  | 15 |
| VI.3. Közszolgáltatási szerződés tartalmi követelményei .....   | 15 |
| VI.4. Közszolgáltatási szerződés időbeli hatálya .....  | 16 |
| VI.5. Szerződésmódosítás kezdeményezése .....   | 16 |
| VI.6. Közüzemi szerződés felmondása .....   | 16 |
| VI.7. Szerződésszegés és következményei.....  | 17 |
| VI.8. Fizetési kötelezettségek mértéke .....  | 19 |
| VII. A szolgáltatás minőségi paraméterei .....  | 20 |
| VII.1. Távfűtés szolgáltatás minőségi paraméterei .....   | 20 |
| VII.2. Használati melegvíz (HMV) szolgáltatásának minőségi paraméterei .....                          | 21 |
| VIII. Távhőszolgáltatás ár-, és díjtétel rendszere .....  | 21 |
| VIII.1. Költségfedezeti elv .....   | 22 |
| VIII.2. Költségminimalizálási elv .....   | 22 |
| VIII.3. Együttműködési elv .....  | 22 |
| VIII.4. Költségviselési elv .....   | 22 |
| VIII.5. Átláthatóság .....  | 22 |
| IX. Ármegállapítás, alkalmazható árformák-, és díjak tartalma .....                                   | 23 |
| IX.1. Árszabás lakossági felhasználók esetén .....  | 23 |
| IX.2. Árszabás közületi (egyéb) felhasználók esetén .....   | 23 |
| IX.3. Alapdíjrész és hődíjrész tartalma .....   | 24 |
| X. Mérés .....  | 24 |
| X.1. Távfűtés szolgáltatás mérése .....   | 24 |
| X.2. Használati melegvíz (HMV) szolgáltatás mérése.....   | 25 |
| XI. Ügyfélszolgálat .....   | 26 |
| XI.2. Kihelyezett ügyfélszolgálati irodák .....   | 26 |
| XII. Panaszügyek kezelése .....   | 27 |
| XII.1. Panaszügyek kezelése .....   | 27 |
| XII.2. Kifogás számla ellen .....   | 28 |
| XII.3. Elszámolás hibás mérés esetén .....  | 28 |
| XII.4. Minőségi reklamáció .....  | 29 |
| XIII. Üzemi események (hibabejelentés, hibaelhárítás, szüneteltetés, korlátozás, felfüggesztés) ..... | 29 |



|  |    |
|--|----|
| XIII.1. Hibabejelentés .....   | 29 |
| XIII.2. Hibaelhárítás rendje .....   | 30 |
| XIII.3. Átalánydíjas Javítási Szerződés .....  | 30 |
| XIII.4. Hibából eredő szüneteltetés .....  | 31 |
| XIII.5. Korlátozás .....   | 31 |
| XIII.6. Szolgáltatás megszüntetése a felhasználó felmondása alapján .....                              | 32 |
| XIII.7. Szolgáltatás felfüggesztése .....  | 32 |
| XIV. Számlázás (díjfizetés, elszámolás rendje, késedelmes fizetés, hátralékkezelés).....               | 34 |
| XIV.1. Díjfizetés .....  | 34 |
| XIV.2. Az elszámolás rendje lakossági és közületi (egyéb) felhasználók esetében: .....                 | 34 |
| XIV.3. Késedelmes fizetés .....  | 36 |
| XIV.4. Hátralékok elszámolási rendje (behajtása).....  | 37 |
| XV. Kapcsolatok (a felhasználókkal, érdekképviselőkkel, hatóságokkal, kiemelt<br>beszállítókkal) ..... | 37 |
| XV.1. Kapcsolat a fogyasztói érdekképviselőkkel .....  | 37 |
| XV.2. Kapcsolatok a kiemelt beszállítókkal .....   | 38 |
| XVI. Minőségbiztosítás.....  | 39 |
| XVII. Környezetvédelem .....   | 39 |
| XVII.1. Környezetvédelem .....   | 39 |
| XVII.2. Üvegházhatás (CO2 kibocsátás) .....  | 40 |
| XVII.3. Felszíni vizek .....   | 40 |
| XVII.4. Fűtési- és használati melegvíz (HMV) .....   | 40 |
| XVII.5. Hulladékkezelés .....  | 40 |
| XVIII. Adatkezelés és Adatvédelem .....  | 41 |
| XIX. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK .....  | 41 |
| Üzletszabályzat XIV.4. pontjának részletszabályozása: .....  | 42 |
| BEHAJTÁSI ELJÁRÁSREND.....   | 42 |
| ÁLTALÁNOS ADATVÉDELMI ÉS ADATKEZELÉSI.....   | 49 |
| TÁJÉKOZTATÓ .....  | 49 |

A Hajdúböszörményi Városgazdálkodási Nonprofit Korlátolt Felelősségű Társaság (székhely: 4220 Hajdúböszörmény, Radnóti u. 1.) – (továbbiakban: **Társaság, Távhőszolgáltató vagy Szolgáltató**) a fogyasztók korrekt tájékoztatása érdekében, a távhőszolgáltatásról rendelkező **2005. évi XVIII. tv. és e törvény végrehajtása tárgyában kiadott 157/2005. (VIII.15.) Korm. rendelet, valamint a hatályos, Hajdúböszörmény Város Képviselő-testülete által kiadott 47/2012.(VI.28.) Önkormányzati rendelet előírásainak megfelelően készítette el üzletszabályzatát.**

Az üzletszabályzat részleteiben meghatározza a Távhőszolgáltató érvényben lévő jogszabályok által meghatározott működésének kereteit, és a működést mindenki számára áttekinthetővé kívánja tenni. Elsődleges feladata a társaság és a környezet kapcsolatában a távhőszolgáltatással, illetve távhővételezéssel kapcsolatos jogok és kötelezettségek biztosítása, illetve megismertetése.

## I. Üzletszabályzat tárgya

A távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény (továbbiakban Tszt.) alapján, a távhőszolgáltató **köteles az üzletszabályzatban meghatározni, valamint szabályozni**

- § a távhőszolgáltató kötelezettségeit és jogait,
- § a távhőszolgáltató- és a felhasználó szerződéses jogviszonyát,
- § a mérés- és elszámolás rendjét,
- § a Szolgáltatónak a felhasználóval, a fogyasztóvédelmi hatóságokkal és a felhasználók társadalmi érdekképviselői szervezeteivel való együttműködését,
  - a fogyasztói igénykielégítés, és a távhőszolgáltatásra vonatkozóan a távhőszolgáltatási közüzemi szabályzatban foglaltak végrehajtásával kapcsolatos feltételeket,
  - az önkormányzati rendeletben nem szabályozott kérdésekre vonatkozó feltételeket,
  - a távhőszolgáltatás műszaki és megbízhatósági jellemzőit.

Az üzletszabályzat szabályozási körébe a távhőszolgáltatási törvény, és annak végrehajtására kiadott jogszabályok által meghatározott feltételek és feladatok tartoznak, különös tekintettel a fogyasztó és a Szolgáltató közötti jogviszony részletes szabályaira. **A Szolgáltató, a Hajdú-Bihar Megyei Kormányhivatal Debreceni Járási Hivatala Közlekedési és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztálya, mint fogyasztóvédelmi hatóság által véleményezett és a Hajdúböszörmény Város Polgármesteri Hivatalának Jegyzője által jóváhagyott üzletszabályzatát – annak mellékleteivel és függelékével együtt – köteles az érdekeltek részére hozzáférhetővé tenni.**

**Az üzletszabályzat 2019. évben felülvizsgálatra került.**

Legfontosabb jogszabályok (teljesség igénye nélkül):

- 2005. évi XVIII. törvény a távhőszolgáltatásról
- 157/2005. (VIII. 15.) Korm. Rendelet a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény végrehajtásáról



- 253/1997. (XII. 20.) Korm. rendelet az országos településrendezési és építési követelményekről
- 50/2011. (IX. 30.) NFM rendelet a távhőszolgáltatónak értékesített távhő árának, valamint a lakossági felhasználónak és a külön kezelt intézménynek nyújtott távhőszolgáltatás díjának megállapításáról
- 51/2011. (IX. 30.) NFM rendelet a távhőszolgáltatási támogatásról
- 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről
- 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról
- 2013. évi LIV. törvény a rezsicsökkentések végrehajtásáról
- 2013. évi V törvény a Polgári Törvénykönyvről (a továbbiakban Ptk.)

## II. Az üzletszabályzat hatálya

### II.1. Területi- és személyi hatálya

Jelen üzletszabályzat hatálya a Hajdúböszörmény Város közigazgatási területén a távhő-, és használati meleg vízszolgáltatást végző Szolgáltatóra és a szolgáltatást igénybe vevő lakossági- és egyéb (közületi) felhasználókra és díjfizetőkre terjed ki, akik közszolgáltatási szerződés jogviszonyban állnak a Szolgáltatóval.

### II.2. Az üzletszabályzat időbeli hatálya

A társaságnak kötelessége az üzletszabályzatot évente felülvizsgálni, és indokolt esetben módosítani, amely módosítás *előzetes véleményezését* a Hajdú-Bihar Megyei Kormányhivatal Debreceni Járási Hivatala Közlekedési és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztálya, mint fogyasztóvédelmi hatóságnál, jóváhagyását a Hajdúböszörményi Város Polgármesteri Hivatal Jegyzőjénél kell kezdeményezni.

Jelen üzletszabályzat a jóváhagyás napján lép hatályba, és határozatlan időre szól.

## III. A Hajdúböszörményi Városgazdálkodási Nonprofit Korlátolt Felelősségű Társaság

### III.1. A Szolgáltató adatai

**Hajdúböszörményi Városgazdálkodási Nonprofit Korlátolt Felelősségű Társaság.**

Székhely: 4220 Hajdúböszörmény, Radnóti Miklós u.1.

A cég rövidített neve: Hajdúböszörményi Városgazdálkodási Nonprofit Kft.

A cég telephelyei: 4220 Hajdúböszörmény, Ady tér 10.  
4220 Hajdúböszörmény, Uzsok tér 1.  
4220 Hajdúböszörmény, Kálvin tér 17.  
4220 Hajdúböszörmény, Vásár tér 27.  
4220 Hajdúböszörmény Külső-Dorogi út hrsz.01141/4



### A cég távhőszolgáltatási telephelyei:

4220 Hajdúböszörmény Karap Ferenc u 7

4220 Hajdúböszörmény, Uzsok tér 7.

cégjegyzékszám: 09-09-003201,

adószám: 11156624-2-09,

cégjegyzésre jogosult: Gulya Mátyás ügyvezető

szakmai kapcsolattartó: Kathi Pál ügyvezető-helyettes

A cég e-mail elérhetősége: titkarsag@hbholding.hu

Web: www.hbholding.hu/hbvgtkft.hu

Telefonszáma: 06/52-219-500 és 52/219-501

Alapítás időpontja: 1994. november 24.

A létesítő okirat kelte: 1994. november 24.

### Társaság tagjai:

**Hajdúböszörményi Vagyonkezelő Zrt., 100%**

4220 Hajdúböszörmény, Bocskai tér 4.

## III.2. A társaság távhőszolgáltatási tevékenysége

### A Társaság cégjegyzékben bejegyzett vonatkozó tevékenységei TEÁOR kódszámok szerint:

TEÁOR 3600'08 Víztermelés, - kezelés, -ellátás

TEÁOR 3530'08 Gőzellátás, légkondicionálás

Ezek a tevékenységek kiterjednek a távhőenergia előállítására, –beszerzésére, –átvitelére és szolgáltatásának értékesítésére, a távhőszolgáltatáshoz kapcsolódó vezetékek és berendezések üzemeltetésére, karbantartására és üzemzavar elhárítására. Ezek mellett a távhőenergia értékesítéshez kapcsolódó szolgáltatásokkal, valamint egyéb másodlagos tevékenységgel foglalkozik a társaság.

### *Távhőszolgáltatás üzemág (a Szolgáltató SZMSZ-a, 3.1.2.8. pont 9. pontja)*

Vezetője közvetlenül az Ügyvezetőnek van alárendelve, helyettesítéséről csak az Ügyvezető rendelkezhet. Vezetője a Társaság mindenkori igazgató-helyettese.

A távhőszolgáltatási tevékenységet a Társaság, 2014. október 1-én vette át, Hajdúböszörmény Város Önkormányzatának Képviselő-testülete 213/2014. (VII.3.) Önk. számú határozatában foglaltaknak megfelelően. A város három lakóközösségét, összesen tizennégy lépcsőház, 210 lakását a Társaság látja el használati meleg vízzel és távfűtéssel.

A működő távfűtési rendszer Hajdúböszörmény Város Önkormányzatának tulajdonában van, a rendszer 1980. óta működik. A távfűtési rendszert több évtizeden át a Debreceni Hőszolgáltató üzemeltette, azonban a magas veszteség miatt a cég kivonult és a



Hajdúböszörményi Városgazdálkodási Nonprofit Kft kapta meg feladatként a tulajdonos önkormányzattól a működtetést.

### **III.3. A társaság szervezeti felépítése**

Az egyszemélyes Hajdúböszörményi Városgazdálkodási Nonprofit Kft-t, mint Szolgáltatót/Társaságot a Hajdúböszörményi Vagyonkezelő Zártkörűen Működő Részvénytársaság, mint Hajdúböszörmény Város Önkormányzatának egyszemélyes gazdasági társasága tulajdonolja és működteti.

Az Alapító kizárólagos hatáskörébe tartozó ügyekben az alapítói jogokat gyakorló szervezet, a Hajdúböszörményi Vagyonkezelő Zrt. Igazgatósága dönt, így a Társaság legfőbb döntéshozatali szerve. Az Igazgatóság jogait és feladatait testületként gyakorolja.

A Társaságra vonatkozó döntések meghozatala előtt, az ügyvezetőnek, és a törvény által előírt esetekben, a Társaság Felügyelő Bizottságának a véleményét ki kell kérni.

A Társaság cégjegyzésére, képviselőre az ügyvezetője jogosult. Képviselési joggal a cégjegyzésre jogosult, illetőleg az ügyvezető által eseti vagy állandó jelleggel megbízott alkalmazottak rendelkezhetnek.

A Társaságnál 3 tagú Felügyelő Bizottság működik. A Felügyelő Bizottság a Társaság ügyvezetésének ellenőrzése céljából az Igazgatóság által kijelölt, kizárólag a jogszabályoknak és az Igazgatóságnak alárendelt testület, amely a tulajdonosi érdekeknek megfelelő, jogszerű és gazdaságossági értelemben vett célszerű ügymenet ellenőrzésére hivatott.

A Társaságnál a törvényes működés biztosítása céljából állandó Könyvvizsgáló is működik.

### **III.4. Energiatakarékosság**

A Szolgáltatói és felhasználói rendszerek energiatakarékos rekonstrukciója, a radiátoronkénti szabályozás és költségmegosztás kiterjesztése, az épületek szigetelésének javítása a felhasználó és a Szolgáltató létérdeke. Az energiatakarékos távhőszolgáltatás érdekében a Szolgáltató ügyfélszolgálati irodáján tanácsadás működik.

Továbbá, a Társaság, az energiatakarékos távhőszolgáltatás érdekében bevezette azt a programot, melynek során a távfűtött lakások szekunder fűtési rendszerének részleges rekonstrukciója történik – jelképes felhasználói hozzájárulással – az alábbi technikai átalakításokkal:

- a) termosztatikus radiátorszelep elhelyezése;
- b) fűtési költségmegosztók elhelyezése.

### III.5. Környezetvédelem (általános elvek)

A Szolgáltató, a működése során ügyel arra, hogy az üzemelő hálózata mentén a talajt, a levegőt, a vizet, az élővilágot ne szennyezze, az állampolgárok nyugalma ne zavarja. Továbbá, a Szolgáltató az élet-, az egészség- és a vagyonbiztonság, valamint a környezet és a természet védelmének érvényesülésével gazdaságosan, a nemzetgazdasági, a felhasználói, továbbá az energiatakarékossághoz fűződő érdekeknek és a műszaki-biztonsági előírásokban meghatározott követelményeknek megfelelően végzi a távhő-, a használati melegvíz szolgáltatást, valamint a villamosenergia-termelést.

## IV. Fogalom meghatározások

**alapidj:**

a távhőszolgáltatás folyamatos igénybevételének fenntartásáért fizetendő éves díj;

**alhőmennyiségmérő:**

a távhővel ellátott épület fogyasztói hőközpontjában, vagy hőfogadó állomásán elhelyezett hőfogyasztásmérő után, a felhasználó által, saját költségén felszerelt hőfogyasztásmérő, mely a fogyasztási hely valamely részének fogyasztását méri;

**csatlakozási pont:**

a szolgáltatói és a fogyasztói berendezés határán, találkozási pontján beépített elzáró szerelvénynek a felhasználó felé eső oldala, elzáró szerelvény hiányában a fogyasztási helyet magában foglaló ingatlan (épület, építmény, telek) tulajdoni határa;

**díjfizető:**

épületrészenkénti díjmegosztás esetén, az épületrésznek a közüzemi szerződésben megnevezett tulajdonosa, vagy a TszT-ben meghatározott esetekben az épület-, építmény- vagy épületrész bérlője, használója;

**egyéb (közületi) felhasználó:**

a lakossági felhasználó meghatározásánál nem említett önálló épület, építmény tulajdonosa, tulajdonosainak közössége;

**épületrész:**

a távhővel, vagy használati melegvízzel ellátott épületnek, építménynek, ingatlanak funkcionálisan önálló, külön vagy közös tulajdonban lévő része (lakás, üzlethelyiség, lépcsőház, stb.);

**felhasználási hely:**

a felhasználó tulajdonában lévő, a közüzemi szerződés tárgyát képező olyan épület, építmény, épületrész, amelynek távhő-, valamint használati melegvíz fogyasztása önállóan mérhető;

**felhasználó:**

a távhővel, és/vagy használati melegvízzel ellátott épületnek, építménynek, a törvényben meghatározott esetben az épületrésznek a távhőszolgáltatóval a távhő, és/vagy használati melegvíz mérés szerint történő szolgáltatására vonatkozó közüzemi szerződéses jogviszonyban álló tulajdonosa. Több tulajdonos esetén a tulajdonosok közössége (tulajdonostársak). Abban az esetben, ha a távhő-, és/vagy a használati melegvíz felhasználás a több személy tulajdonában lévő épület valamennyi épületrészében mérhető, a





fogyasztó/felhasználó az egyes épületrészek tulajdonosa is lehet. A felhasználó lehet lakossági vagy egyéb felhasználó;

**felhasználói berendezés:**

a felhasználói hőközpont, a hőfogadó állomás, a felhasználói vezetékhálózat, a hőleadó készülékek, a hőhasznosító és keringtető berendezések, a tágulási tartály és a felhasználó által felszerelt fűtési és használati melegvíz-mérők, költségmegosztók;

**felhasználói vezetékhálózat:**

az a csővezetékrendszer, amely a hőnek hőhordozó közeg által, a csatlakozási ponttól a felhasználói berendezésekhez való továbbítását szolgálja;

**felhasználói hőközpont:**

egy épület vagy építmény hőellátása céljából, a hőhordozó közeg fogadására-, átalakítására-, mennyiségének szabályozására-, mérésére szolgáló technológiai berendezés;

**főelosztó berendezés:**

a központi hőenergia fejlesztőben termelt hőenergia szállítását és szétosztását biztosító berendezés, mely a termelői hőközpont része;

**fő hőmennyiségmérő:**

az ellátott épület hőközpontjában, vagy hőfogadó állomásán, a hőátadó egységben elhelyezett, az épület, fogyasztási hely teljes hőfelhasználását mérő hőmennyiségmérő;

**fűtött légtérfogat(lm<sup>3</sup>):**

a fűtött helyiség alapterületének és átlagos magasságának szorzata. Alapterületként kell figyelembe venni a belső falsíkok közötti, valamint a beépített szekrények által elfoglalt területet. Nem vehető figyelembe a falsíkokból kiugró falpillérek által elfoglalt területek, ha azok mértéke 0,5 m<sup>2</sup> –nél kisebb, továbbá az éléskamra (kamraszekrény), a helyiségeknek a közművezeték védőburkolatai mögötti része. Önálló épületben lévő egyéb felhasználók esetében a hőszolgáltatásba kapcsolt épület teljes fűtött légtérfogatát kell figyelembe venni;

**GJ (gigajoul):**

az energia (hőmennyiség) mértékegysége;

**használati melegvíz (rövidítése: HMV)**

melegvíz-előállító berendezésekben, legalább 40 Celsius fokra felmelegített ivóvíz;

**hőfogadó állomás:**

egy épület vagy építmény távhőellátása céljából, a hőhordozó közeg fogadására, továbbítására szolgáló technológiai berendezés, ahol a felhasználók részére átadott távhő mennyiség mérése, mennyiségi szabályozása is történhet;

**hőközpont:**

a hőhordozó közeg kiadására, elosztására, átalakítására, mennyiségének szabályozására, illetőleg a távhő átadásra szolgáló technológiai berendezés. A hőközpont lehet termelői hőközpont, szolgáltatói hőközpont és felhasználói hőközpont;

**költségmegosztó:**

arányosító berendezés, melynek segítségével – a lakóközösség és a Szolgáltató között létrejött egyedi szerződés alapján – a társasház teljes hőfelhasználása, a lakások tényleges hőfelhasználására osztható;

**lakossági felhasználó:**

a lakóépület és a vegyes célra használt épület tulajdonosa, tulajdonosainak közössége, bérlője, használója;

**szabálytalan vételezés:**



a távhő felhasználásáról szóló közüzemi szerződés nélküli távhőfogyasztás, vagy a távhőnek szerződésesszegő módon történő vételezése;

**szolgáltatói berendezés:**

a távhőtermelői létesítmény, a távhővezeték-hálózat, a szolgáltatói hőközpont, az elszámolás alapjául szolgáló, a távhőszolgáltató tulajdonában lévő mérőeszköz, a hőközpont primer oldali főelzárói és mennyiség szabályozói;

**szolgáltatói hőközpont:**

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

**távhő:**

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

**távhőszolgáltatás:**

az a közüzemi szolgáltatás, amely a felhasználónak a távhőtermelő létesítményből távhővezeték-hálózaton keresztül, az engedélyes által végzett, üzletszerű tevékenység keretében történő hőellátásával fűtési, illetve egyéb hőhasznosítási célú energiaellátásával valósul meg;

**távhőszolgáltató:**

az a gazdálkodó szervezet, amely meghatározott településen, vagy a település meghatározott részén a távhő üzletszerű szolgáltatására engedélyt kapott;

**távhőtermelő:**

az a gazdálkodó szervezet, amely távhő termelésre engedélyt kapott;

**távhővezeték-hálózat:**

az a csővezetékrendszer – a hozzá tartozó műtárgyakkal, hálózati szerelvényekkel, kapcsolódó automatikákkal, műszerekkel, elektromos berendezésekkel együtt – amely a távhőnek (hőhordozó közegnek) a távhőtermelő létesítménytől a csatlakozási pontig történő szállítására szolgál. Távhővezeték-hálózat részei: - gerincvezeték, - elosztóvezeték, - bekötővezeték, - valamint a szolgáltatói hőközpontból kiinduló, és az átalakított hővel ellátott épület, vagy építmény hőfogadó állomása főelzáró szerelvényéig, ennek hiányában a felhasználási helyet magában foglaló ingatlan telekhatáráig terjedő vezeték;

**termelői hőközpont:**

a távhő termelőjénél távhőellátás céljából a hőhordozó közeg kiadására, továbbítására, elosztására, mennyiségének szabályozására, esetenként mérésére szolgáló technológiai berendezés;

**termosztatikus radiátorszelep:**

olyan szabályozó szelep, amely a beállított értéken tartja a helyiség hőmérsékletét a radiátorba jutó fűtővíz mennyiségének automatikus szabályozásával.

## V. Igénybejelentés, tájékoztatás, hálózatra kapcsolás

### V.1. Igénybejelentés, tájékoztatás szabályai

- V.1.1. Táv hőenergiát vételezni kívánó új, vagy többletteljesítményt igénylő, meglévő felhasználási hely tulajdonosa a Szolgáltató Ügyfélszolgálatán előzetesen tájékozódhat telefonon, szóban, vagy írásban. A Szolgáltató a megkeresésnek megfelelő módon köteles eleget tenni ezen kötelezettségének, és a kért felvilágosítást, tanácsot megadni a felhasználó részére.
- V.1.2. A távhőszolgáltatásra, illetőleg a többletteljesítményre vonatkozó felhasználói igényt az érdekeltek, a Szolgáltató felé be kell jelentenie. A bejelentés kizárólag írásban történhet.
- V.1.3. Az igénybejelentésre a Szolgáltató köteles 30 napon belül, az igény kielégítésének előzetes feltételeiről tájékoztatást adni. A tájékoztatásának tartalmaznia kell – a Szolgáltató birtokában lévő adatok alapján – a szükséges műszaki-gazdasági követelményeket, az egyes engedélyek-, hozzájárulások szükségességét és az eljárás módját, továbbá
- az igényelt távhőenergiát a Szolgáltató, a hálózatának mely részéről tudja szolgáltatni, valamint a bekapcsolás, illetve a szolgáltatás műszakilag indokolt, és jogszabályban előírt pénzügyi feltételeit,
  - a mérőberendezés ajánlott elhelyezési módját, annak műszaki adatait, valamint a szükséges engedélyek felsorolását,
  - a választható árszabást,
  - az ajánlott fizetési módot,
  - az esetlegesen felmerülő csatlakozási díj összegét,
  - azt az időpontot, amittől kezdődően a közölt feltételek teljesítése esetén a távhőszolgáltatás megkezdődhet,
  - azt az időtartamot, ameddig a Szolgáltató a tájékoztatásában-, ajánlatában foglaltakhoz kötve van.
- V.1.4. Az igénylő a tájékoztatás érvényességi idején belül írásban közölheti a Szolgáltatóval módosítási igényeit, illetve nyilatkozhat a tájékoztatásban, ajánlatban közöltek elfogadásáról, és a Szolgáltató által elvégzendő létesítési munkák megrendeléséről. A felhasználó elfogadó nyilatkozata után 30 napon belül, a Szolgáltató a szerződést elkészíti és a felhasználó részére aláírás céljából postai úton megküldi.
- V.1.5. Ha a felhasználói berendezés létesítéséhez valamely engedély, vagy idegen ingatlan igénybevétele szükséges, úgy ezen engedélyeket az igénybejelentő köteles megszerezni.
- V.1.6. Amennyiben a felhasználó a tájékoztatásban foglaltakat teljesítette, illetve a kiviteli tervezést megkezdte, vagy arra megbízást adott, kezdeményezheti a Szolgáltatónál a

közüzemi szerződéstervezet elkészítését, melyet a Szolgáltató 30 napon belül köteles felhasználó részére megküldeni.

Távhővel ellátott épület tekintetében új, vagy többletjeljesítmény igénylése esetén, az épületenkénti mérés szerinti távhőszolgáltatás felhasználójaként, csak az épület tulajdonosa, illetőleg a felhasználói közösség, egyedi mérés esetén a helyiség használója nevezhető meg a közüzemi szerződésben.

V.1.7. Amennyiben a felhasználó a szerződéstervezet elkészítéséhez szükséges adatokat, iratokat, a feltételek teljesítésére vonatkozó igazolásokat nem bocsátotta a Szolgáltató rendelkezésére, úgy a hiánypótlási igényéről a Szolgáltató 15 napon belül köteles a másik felet tájékoztatni.

V.1.8. Az igénybejelentésnek - felhasználói csoportok szerint - az alábbiakat kell tartalmaznia

V.1.8./a. Lakossági felhasználó esetén:

- a) igénylő azonosításához szükséges adatok (név, cím, jogcím, születési hely, születési idő, anyja neve, személyi igazolvány száma),
- b) felhasználási hely adatai (cím, rendeltetés, fűtött légtérfogat),
- c) pénzügyi megnevezése, pénzügyi jelzőszám (átutalással történő fizetés esetén),
- d) igénybejelentés célja,
- e) felhasználási helyre igényelt felhasználási csúcshőigény, használati melegvíz készítési csúcshőigény, technológiai célú csúcshőigény, és az ezt összegző összes csúcshőigény mértéke,
- f) egyéb műszaki adatok,
- g) üzembe helyezés igényelt időpontja.

V.1.8./b. Egyéb felhasználó esetén:

- a) igénylő neve, címe, jogcíme,
- b) statisztikai azonosító szám, cégjegyzék-, adószáma,
- c) hőenergiát használni kívánó létesítménye neve, címe, megnevezése,
- d) igényelt teljesítmény, és igénybevételének kezdeti időpontja,
- e) üzembiztonsági igények,
- f) pénzügyi megnevezése, pénzügyi jelzőszám,
- g) igénybejelentés célja,
- h) felhasználási helyre igényelt felhasználási csúcshőigény, használati melegvízkészítési csúcshőigény, technológiai célú csúcshőigény, és az ezt összegző összes csúcshőigény mértéke,
- i) egyéb műszaki adatok,
- j) üzembe helyezés igényelt időpontja.

V.1.9. Amennyiben a felhasználói berendezés tervezését nem a Szolgáltató végzi, a tervező kérésére a Szolgáltató köteles díjmentesen adatokat szolgáltatni.

V.1.10. Csatlakozási díj (pénzügyi feltételek)



Az új, vagy növekvő távhőigényt bejelentő felhasználási hely tulajdonosának az önkormányzati rendeletben foglaltak szerint, csatlakozási díjat nem kell fizetni a Szolgáltató részére.

## V.2. Csatlakozási berendezés létesítése (hálózatra kapcsolás-, és műszaki feltételei)

- a) Új felhasználói berendezés létesítése-, csatlakozása, illetve a meglévő átalakítása engedélyköteles, a kiviteli terveket a felhasználási hely tulajdonosának kötelessége elkészíttetni, és a kész tervet engedélyeztetni köteles a Szolgáltatóval.
- b) A lakóépületek és a vegyes célra használt épületek felhasználói hőközpontjainak kiviteli tervét, a Szolgáltató köteles díjmenetesen felülvizsgálni.
- c) A hőközpontok üzembe helyezési eljárásához a Szolgáltatót meg kell hívni, abban a Szolgáltató közreműködni köteles. A közreműködésért díj nem számítható fel.
- d) Az elkészült felhasználói berendezést a szolgáltatói berendezéssel, csak a távhőszolgáltató kapcsolhatja össze.
- e) A felhasználói hőközpontot és a hőfogadó állomást, valamint az összekötő vezetéket magában foglaló helyiség, épületrész használatáért a tulajdonos a távhőszolgáltatótól térítésre nem tarthat igényt. (Tsz. 56.§. (2) bek.)

## VI. Távhőszolgáltatásra vonatkozó közüzemi szerződés

### Általános Szerződési Feltételek (ÁSZF)

#### (szerződés, -tervezet készítése, szerződéstípusok, szerződések tartalmi követelményei)

##### VI.1. Szerződéstervezet készítése, szerződéskötés, és feltételei

VI.1.1. A Ptk. a távhőenergia Szolgáltatója és felhasználója közötti jogviszonyt, közszolgáltatási szerződésnek minősíti. A távhőszolgáltatásról szóló törvény szerint, a lakossági felhasználóval távhőenergia szolgáltatásra a távhőszolgáltatót általános közszolgáltatási szerződéskötési kötelezettség terheli. Az egyéb felhasználó és a távhőszolgáltató a polgári jog szabályai szerint egyedi közszolgáltatási szerződést köt a távhő folyamatos és biztonságos szolgáltatására, illetőleg ellenértékének megfizetésére. /Tsz. 37.§ (1) és (3) bek./

VI.1.2. A távhőszolgáltató és a felhasználó közötti közszolgáltatási szerződés - a jogszabályokban és jelen üzletszabályzatban meghatározott feltételekkel – a szolgáltatás igénybevételével is létrejön.

VI.1.3. Abban az esetben, ha a felhasználó a szolgáltatói tájékoztatásban foglaltakat nem teljesítette, a Szolgáltató nem köteles a közszolgáltatási szerződés megkötésére.

- VI.1.4. Amennyiben a felhasználó az igénybejelentésre adott szolgáltatói tájékoztatóban foglaltakat teljesítette, vagy a határozott időtartamú közszolgáltatási szerződés megszűnik, írásban kezdeményezheti a közszolgáltatási szerződéstervezet elkészítését.
- VI.1.5. A Szolgáltató a szerződéskötés kezdeményezés kézhezvételétől számított 30 napon belül köteles szerződési ajánlatát (szerződéstervezetet) elkészíteni, és a másik szerződő fél részére átadni, vagy elküldeni. Ha a szerződéstervezetet kérő személy, annak elkészítéséhez szükséges adatokat, iratokat, a feltételek teljesítésére vonatkozó igazolást nem bocsátotta a Szolgáltató rendelkezésére, hiánypótlási igényéről a Szolgáltató 15 napon belül köteles a másik felet értesíteni. Ebben az esetben az ajánlattételre előírt határidő a hiánypótlás teljesítésével kezdődik.
- VI.1.6. Ha a felhasználó a Szolgáltató szerződéstervezetét nem fogadja el, úgy ez esetben a Szolgáltató az eltérő álláspontok egyeztetését 15 napon belül kezdeményezni köteles. A szerződés - az egyeztető tárgyalások eredményeként – közös megegyezéssel történő aláírásakor lép hatályba.
- VI.1.7. Megszűnik a Szolgáltató ajánlati kötelezettsége, ha a jogosult felhasználói igénnyel jelentkező, a szerződéstervezetet 30 napon belül aláírva nem küldi vissza, vagy arra vonatkozóan nem nyilatkozik.
- VI.1.8. A díjfizetők személyében bekövetkező változások nem érintik a felhasználó és a Szolgáltató között létrejött általános közszolgáltatási szerződés érvényességét. A díjfizető a változás időpontjától jogosult az általános közszolgáltatási szerződésben foglaltak szerint a szolgáltatás igénybevételére és ugyanezen időponttól köteles a távhőszolgáltatás díjainak megfizetésére. /Tsz. 37.§ (6) bek./
- VI.1.9. A „Hőszolgáltatási Szerződés” megkötésére, a mérés megkezdésekor automatikusan sor kerül a szerződéstervezet közös képviselőnek történő kiküldésével.
- VI.1.10. A távhőszolgáltató nem köteles a közszolgáltatási szerződés megkötésére,  
1) ha a felhasználó a Szolgáltató tájékoztatójában foglaltakat nem teljesítette;  
2) ha más felhasználó távhővételezését, illetőleg a távhőszolgáltató üzemét veszélyezteti
- VI.1.11. A távhőszolgáltató köteles megtagadni a közszolgáltatási szerződés megkötését, ha a felhasználó által létesített felhasználói berendezés az életet, az egészséget, vagy a vagyónbiztonságot veszélyezteti.



## **VI.2. Közszolgáltatási szerződés típusai**

### **VI.2.1. Hőszolgáltatási Szerződés**

(A fűtés szolgáltatás mérés alapján történő elszámolásához)

*VI.2.1/a. közületi*

*VI.2.1/b. lakossági*

### **VI.2.2. Megállapodás használati melegvíz mérés alapján történ igénybevételre**

*VI.2.2/a. közületi*

*VI.2.2/b. lakossági*

## **VI.3. Közszolgáltatási szerződés tartalmi követelményei**

### **VI.3.1. Hőszolgáltatási Szerződés**

- a) a szerződés bevezetőjében kerülnek rögzítésre a szerződő felek adatai (lakossági felhasználók esetében: név, lakcím, közületi felhasználók esetében: adószám, cégjegyzékszám, bankszámlát vezető pénzüintézet, bankszámlaszám, székhely),
- b) vételezéssel kapcsolatos műszaki paraméterek,
- c) üzemviteli megállapodás, mérő tulajdonosának meghatározása,
- d) karbantartás,
- e) új felhasználó rendszerre való csatlakozásának feltételei,
- f) a szolgáltatott, illetve vételezett hőmennyiség meghatározása,
- g) a szolgáltatás aktuális egységára, a fizetés- és az elszámolás módja,
- h) a szolgáltatás szüneteltetésének módja és feltételei,
- i) szerződésszegés,
- j) kártérítés-, bírság megállapításának módja,
- k) szerződés hatálya,
- l) felmondási feltételek,
- m) jogvita rendezése.

### **VI.3.2. Megállapodás használati melegvíz mérés alapján történő igénybevételre**

- a) megállapodás érvénybelépésének időpontjában hatályos-, tárgyra vonatkozó rendelet(ek) száma
- b) szolgáltatást igényvevő adatai,
- c) mérőeszközök tulajdonjoga, előírás szerinti beépítését és hitelességének érvényessége szabályozása,
- d) igénybevett szolgáltatás számlázási rendje,
- e) elszámolási időszakok rögzítése,
- f) mérőállás leolvasásának módja,
- g) Hajdúböszörményi Városgazdálkodási Kft. ellenőrzési lehetőségeinek biztosítása a felhasználói helyen,

- h) mérőeszköz meghibásodás, újrathitelesítés szükséges ki-, illetve beszerelésének rendje, felhasználói mulasztásokból, rongálásból adódóan alkalmazható szankciók,
- i) felhasználó változás bejelentési kötelezettsége, mérőberendezés adatai,
- j) Hajdúböszörményi Városgazdálkodási Kft. plombájának száma,
- k) szerződésszegés és következményei,
- l) jogok és kötelezettségek, egységárak (szerződéskötés időpontjában érvényes), fizetés módja és feltételei.

## VI.4. Közszolgáltatási szerződés időbeli hatálya

### VI.4.1. Hőszolgáltatási Szerződés

Az általános közszolgáltatási szerződés aláírásának időpontjától hatályos és határozatlan időre szól. Az egyedi közszolgáltatási szerződés – ha a felek eltérően nem állapodtak meg – határozott időre szól. /Tsz. 38.§ (1) bek./.

### VI.4.2. Megállapodás (használati melegvíz felhasználók/fogyasztók)

A megállapodás aláírását követő hónap 1. napjától hatályos. Amennyiben használati melegvízmérő óra cseréje történik, úgy a megállapodás a csere napjától kezdve hatályos.

## VI.5. Szerződésmódosítás kezdeményezése

A módosítást a Szolgáltató abban az esetben kezdeményezheti, amennyiben a szolgáltatás paraméterei változnak. A felhasználó, a tulajdonosi közösség 100%-os írásbeli nyilatkozata alapján kezdeményezheti.

## VI.6. Közüzemi szerződés felmondása

**VI.6.1. Hőszolgáltatási Szerződés (általános közszolgáltatási szerződés)** esetében bármelyik fél 30 napos felmondási idő betartása mellett kezdeményezheti a szerződés felmondását. Egyedi közszolgáltatási szerződést az egyéb felhasználó a szerződésben meghatározott felmondási idővel, az abban meghatározott időpontra mondhatja fel.

Amennyiben a felhasználó kívánja az általános közszolgáltatási szerződést felmondani, azaz a távhő igénybevételét kívánja megszüntetni,

- 1) úgy a közszolgáltatási szerződést felmondó nyilatkozatot el kell küldeni a Szolgáltatónak, amelyben nyilatkozni kell arra vonatkozóan, hogy a távhőszolgáltatási rendszerből történő kiválás nem okoz jelentős kárt más számára, és nem korlátozza mások tulajdonosi-, használói-, bérlői jogait, valamint viselnie kell azon költségeket, amelyek a felhasználói berendezéseknek a felmondás következtében szükséges műszaki átalakításával merülnek fel;
- 2) a felmondó nyilatkozathoz csatolni kell az azonos mérőberendezéshez tartozó felhasználói közösség valamennyi tulajdonostársának – a kiválás műszaki és



költségviselési következményeire történő tájékoztatás alapján – megalapozott és hiteles hozzájáruló nyilatkozatát;

- 3) az épületrészben, a távhőellátással azonos komfortfokozatú hőellátást köteles megvalósítani, amely az épület távhőellátását biztosító felhasználói berendezéstől függetlenül üzemeltethető;
- 4) a szerződés felmondása nem ütközhet egyéb jogszabályba, illetve műszaki előírásba, valamint közös tulajdon esetén a tulajdonostársak döntésébe, és a felmondást a meglévő távhőszolgáltatási rendszer műszaki megoldása lehetővé teszi;
- 5) a felhasználó köteles a Szolgáltató bejutását a lakásába-, helyiségébe a későbbiekben is ellenőrzés céljából biztosítani;
- 6) a távhőszolgáltató a fent kifejtett feltételek szerint benyújtott közüzemi szerződést felmondó jognyilatkozatot köteles tudomásul venni, és a felhasználóval egyeztetett időpontban a kiválás elvégzéséhez szükséges műszaki munkáról intézkedni.

A Szolgáltató a szerződést abban az esetben mondhatja fel, ha a felhasználó a távhő díját nem, vagy nem a szerződésben meghatározott időben fizeti meg, továbbá, ha a felhasználó szabálytalanul vételez vagy a távhő folyamatos és biztonságos szolgáltatását, illetőleg más felhasználó vagy díjfizető szerződésszerű távhővételezését zavarja vagy veszélyezteti, valamint akkor, ha tudomást szerez arról, hogy a vele szerződéses kapcsolatban álló felhasználó a távhő vételezését a fogyasztási helyen megszüntette. Ebben az esetben a közszolgáltatási szerződés felmondása miatt az épületben, épületrészben bekövetkező kár a felhasználót terheli. /Tsz. 38.§ (7) bek. és 49.§ (2) bek. b) és e) pontjai/

#### VI.6.2. Használati melegvíz vételezési megállapodás

- a) felhasználó által bármikor, 30 napos határidővel felmondható.
- b) Szolgáltató a megállapodást abban az esetben mondhatja fel, ha a felhasználó nem, vagy nem a megállapodásban meghatározott időben fizeti meg a használati melegvíz díját, továbbá szabálytalan vételezés esetén.

A szerződés felmondását írásban kell közölni mind a felhasználóval, mind a Szolgáltatóval.

### VI.7. Szerződésszegés és következményei

#### VI.7.1. Szerződésszegés a távhőszolgáltató részéről

A szolgáltatói szerződésszegő magatartás és annak jogkövetkezményei, a Tsz. 49-51.§-ai, valamint a jelen üzletszabályzat rendelkezései alapján az alábbiak:

|           | Szerződésszegő magatartás   | Jogkövetkezmény |
|-----------|---|-----------------|
| VI.7.1.a. | a távhőszolgáltatást a közszolgáltatási szerződés szerinti időpontban nem kezdi meg                         | kötbérfizetés   |
| VI.7.1.b. | a távhőt nem a közszolgáltatási szerződésben meghatározott, illetve nem a töle elvárható módon szolgáltatja | kötbérfizetés   |
| VI.7.1.c. | a távhő felhasználó részére történő szolgáltatását nem hitelesített mérőeszköz                              | kötbérfizetés   |



|           |  |   |
|-----------|--|---|
|           | használatával végzi  |   |
| VI.7.1.d. | a távhőszolgáltatás előre tervezhető munkák miatti szüneteltetéséről, a felhasználót az üzletszabályzatban vagy szerződésben előírt módon és időben nem értesíti                                 | kötbérfizetés                             |
| VI.7.1.e. | felróható magatartása folytán a távhőszolgáltatás megszűnik, vagy azt a Tszt. 40-41. §-aiban foglaltakon túlmenően szünetelteti vagy korlátozza  | arányos díjvisszafizetés és kötbérfizetés |
| VI.7.1.f. | a távhőszolgáltatás felfüggesztése esetén, a felhasználónak a felfüggesztési ok megszüntetésére vonatkozó írásbeli értesítése kézhezvételét követő munkanapon a távhőszolgáltatást nem kezdi meg | kötbérfizetés                             |

A kötbér- és díj visszafizetési kötelezettség a Szolgáltatót csak akkor terheli, ha a szerződésszegés a távhőszolgáltató felróható magatartásának következménye. A távhőszolgáltató és a felhasználó, a kötbérral nem fedezett kárt köteles a másik félnek megtéríteni. A kötbér a szerződésszegéssel érintett szolgáltatás díja után jár és annak mértékét a szerződésben kell meghatározni. /Tszt. 50.§ (4) bek./

#### VI.7.2. Szerződésszegés a felhasználó részéről

A felhasználó részéről a szerződésszegésnek minősülő eseteket, valamint az alkalmazható jogkövetkezmények a Tszt. 49-51.§-ai és jelen üzletszabályzat rendelkezései alapján az alábbiak:

|           | Szerződésszegő magatartás   | Jogkövetkezmény   |
|-----------|---|---|
| VI.7.2.a. | szerződésben meghatározott hűteljesítményt túllépi  | pótdíjbefizetés   |
| VI.7.2.b. | távhő folyamatos és biztonságos szolgáltatását, illetve más felhasználó, vagy díjfizető távhővételezését zavarja, vagy veszélyezteti  | felfüggesztés vagy szerződés felmondás                                    |
| VI.7.2.c. | mérőeszközt, vagy mérőeszköz hitelességét tanúsító jelet megrongálja, vagy eltávolítja – amennyiben a mérőeszköz olyan helyiségben van elhelyezve, amelybe a felhasználó állandó bejutása, illetve felügyelete biztosított – ezek sérülését, illetve hiányát a távhőszolgáltatónak nem jelenti be | pótdíj és/vagy felfüggesztés  |
| VI.7.2.d. | mérőeszköz befolyásolásával vagy megkerülésével – ideértve a mérőeszköz vagy annak hitelességét tanúsító jel megrongálását és eltávolítását is - távhőt vételez   | pótdíj és/vagy felfüggesztés  |
| VI.7.2.e. | távhődíját nem vagy nem a szerződésben meghatározott időben fizeti meg  | kamatterhelés és felfüggesztés / 60 napot meghaladóan szerződés felmondás |
| VI.7.2.f. | a korlátozási rendelkezéseknek nem tesz eleget  | pótdíj  |
| VI.7.2.g. | a távhő vételezést nem a Tszt. 38.§ (2), (4), (5) bekezdéseinek megfelelő feltételekkel szünteti meg  | pótdíj és/vagy szerződés felmondás  |

A szerződés nélküli vételezés a távhőenergia szabálytalan vételezésének minősül. A távhőszolgáltató a felhasználót a távhőszolgáltatásból felfüggesztheti (kikapcsolhatja), és díj fizetésére kötelezi. A díj mértéke – az önkormányzati rendelet 12.§ (4) és (6) bek. alapján - a felhasználó (díjfizető) vonatkozó elszámolási időszakra megállapított, vélelmezett felhasználása kétszeresének megfelelő fogyasztás alapján, fűtés esetén a hődíj, használati



melegvíz szolgáltatás esetén mind a hődíj, mind a készítéséhez felhasznált hidegvíz víz- és csatorna díja felszámítandó.

## VI.8. Fizetési kötelezettségek mértéke

A fentiekben megjelölt fizetési kötelezettségek mértékét a hatályos jogszabályok és jelen üzletszabályzat rendelkezései határozzák meg:

**VI.8.1. A távhőszolgáltató szerződésszegő magatartásából eredő díjvisszatérítési kötelezettségei az önkormányzati rendelet 12.§-a és jelen üzletszabályzat szerint:**

|           | Szerződésszegő magatartás   | Fizetési kötelezettség mértéke  |
|-----------|---|---|
| VI.8.1.a. | ha a Szolgáltató a felhasználóval szemben fennálló távhőszolgáltatási kötelezettségének folyamatosan 1 napot meghaladóan, működési körébe eső okból nem tesz eleget   | az éves alapdíj szüneteltetés időtartamával arányos részét köteles visszafizetni a felhasználónak   |
| VI.8.1.b. | ha a fűtés vagy melegvíz szolgáltatás 24 órán át, vagy azt követő 1, vagy több napon át folyamatosan szünetel a Szolgáltató működési körén belül eső okból<br>Szüneteltetésnek tekintendő az is, ha valamely fűtött helyiség, vagy a szolgáltatott használati melegvíz hőmérséklete az előírtnál, vagy a szerződésben foglaltnál legalább 5 Celsius fokkal kevesebb | külön-külön, kérés nélkül is, a szüneteltetés időtartamával arányos hődíj visszatérítés illeti meg a fogyasztót   |
| VI.8.1.c. | ha a felhasználói berendezések és a felhasználási hely műszaki állapota megfelelő, szolgáltatói szerződésszegésnek minősül a lakossági és egyéb felhasználóval szemben, ha a használati melegvíz hőmérséklete a kifolyónál, vételezési helyen egy perc használat után nem éri el a 40 Celsius fok hőmérsékletet   | a díjvisszatérítés mértéke az átlagos vízhőmérséklet<br>Ø 39 °C-nál a hődíj 10%-a<br>Ø 38 °C-nál a hődíj 20%-a<br>Ø 37 °C-nál a hődíj 30%-a<br>Ø 36 °C-nál a hődíj 50%-a<br>Ø 35 °C-nál a hődíj 100%-a  |
| VI.8.1.d. | ha a felhasználói berendezések és a felhasználási hely műszaki állapota megfelelő, szolgáltatói szerződésszegésnek minősül a lakossági és egyéb felhasználóval szemben, ha a szolgáltatott távhő-teljesítmény, a panasz napján érvényes külső átlaghőmérséklet mellett az előírt átlagos fűtöttség elérését nem teszi lehetővé                                      | a díjvisszatérítés mértéke, ha a lakószobák mértani középpontjánál másfél méter magasságban<br>Ø 19 °C-nál a hődíj 10%-a<br>Ø 18 °C-nál a hődíj 20%-a<br>Ø 17 °C-nál a hődíj 30%-a<br>Ø 16 °C-nál a hődíj 50%-a<br>Ø 15 °C-nál a hődíj 100%-a |
| VI.8.1.e. | ha a Szolgáltató az üzemi felhasználóval szemben fennálló távhőszolgáltatási kötelezettségének folyamatosan 3 napot meghaladóan, felróható okból nem tesz eleget.<br>A tervszerű karbantartás alatt a szolgáltatás szüneteltetése nem minősül a szolgáltatási kötelezettség megszegésének.  | a szerződésben meghatározott alapdíj - szüneteltetés időtartamával arányos részének – kétszeresét köteles visszafizetni a Szolgáltató   |

## VI.8.2. A felhasználó szerződésszegő magatartásából eredő fizetési kötelezettségek

|           | Szerződésszegő magatartás   | Fizetési kötelezettség mértéke   |
|-----------|---|--|
| VI.8.2.a. | amennyiben a felhasználó szerződésszegő magatartása jogosulttá teszi a Szolgáltatót a fűtésszolgáltatás felfüggesztésére (VI.7.2. bekezdésben)  | a felhasználó a felfüggesztés időtartama alatt a teljes alapidíjat, és a felosztott hődíj 40%-át tartozik megfizetni a Szolgáltatónak  |
| VI.8.2.b. | ha a felhasználó a mérőeszköz sérülését a Szolgáltatónak nem jelenti be, vagy a mérőeszköz befolyásolásával vagy megkerülésével távhőt vételez, a Szolgáltató a szolgáltatást felfüggesztheti | a felhasználó az előző időszakok alapján, a beépített hőleadó teljesítménye és a külső hőmérséklet alapján számított átlagfogyasztás szerint megállapított hőfogyasztásért a szerződésszegés időtartama alatt – felfüggesztés esetén a szerződésszegéstől-felfüggesztésig – 100 %-kal megemelt díjat köteles fizetni   |
| VI.8.2.c. | a felhasználó szerződés nélküli vételezése esetén   | a felhasználó a vonatkozó elszámolási időszakra vélelmezett fogyasztás kétszeres mennyisége után fizet díjat   |
| VI.8.2.d. | üzemi felhasználó esetében, ha a lekötött hőtéljesítményt 1-1 napon folyamatosan 30 percnél hosszabb időtartamon keresztül túllépi  | annyiszor kell az esetenként vételezett hőtéljesítmény többlet után alapidíj pótdíjat fizetni, ahány napon a lekötött hőtéljesítményt túllépte. Mértéke minden megkezdett MW után az éves alapidíj 1/6-od része.   |
| VI.8.2.e. | üzemi felhasználónak, a Szolgáltatóval a szolgáltatásra kötött szerződés szerint, az alapidíjban meg nem térülő kondenzvíz hiányért és pótvízért díjat kell fizetni                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>Ø ha kondenzvizet elszennyezett adja vissza, az emiatt szükséges pótvíz mennyisége után 100%-al növel összegű vízdíjat köteles fizetni</li> <li>Ø ha a szerződésben vállalt mennyiségnél kevesebb kondenzvizet ad vissza, és a különbség a visszaadásra vállalt kondenzvíz mennyiségének legfeljebb 25%-a, akkor 100%-al, 25-50% között van, akkor 200%-kal, 50% felett 300%-kal növelt vízdíjat fizet</li> </ul> |
| VI.8.2.f. | ha a közületi (egyéb) felhasználó a szerződésben lekötött hőtéljesítményt túllépi   | a túllépés után számított éves alapidíj 25%-át köteles a Szolgáltató részére „alapidíj pótdíj” jogcímen megfizetni   |

## VII. A szolgáltatás minőségi paraméterei

A távfűtés és a melegvíz szolgáltatás minőségi paraméterei az alábbiak:

### VII.1. Távfűtés szolgáltatás minőségi paraméterei

VII.1.1. A távfűtési szolgáltatást a Szolgáltató tárgy év szeptember 15. napja és következő év május 15. napja közötti fűtési időszakban köteles biztosítani, amennyiben a felhasználó, illetve a felhasználói közösség képviselője másképpen nem igényli.

VII.1.2. Szolgáltató a városi szintű szolgáltatást akkor köteles

- 1) megkezdni, ha a napi átlaghőmérséklet  $10^{\circ}\text{C}$  alá süllyed, vagy 2 egymást követő napon át  $12^{\circ}\text{C}$  alatt alakul, vagy szeles időben 1 napon át  $12^{\circ}\text{C}$  alatt alakul;



2) megszüntetni, ha az átlaghőmérséklet egy napon át  $14^{\circ}\text{C}$ , vagy 3 napon át  $12^{\circ}\text{C}$  felett alakul.

VII.1.3. Távhőellátás keretében úgy kell fűteni, hogy az emberi tartózkodás céljára szolgáló fűtött helyiségek hőmérséklete – amennyiben a fogyasztói berendezés, a fogyasztói hely állapota azt lehetővé teszi – naponta 8h-20h között átlagosan a lakás és nem lakás céljára szolgáló helyiségekben legalább  $+20^{\circ}\text{C}$ , a lakóépületek közös helyiségeiben pedig legalább  $+12^{\circ}\text{C}$  legyen.

VII.1.4. Időjárástól függően – külső hőmérsékletnek  $+6^{\circ}\text{C}$ -kal megemelt értéke figyelembevételével – a Szolgáltató éjszakai fűtés csökkentését, fűtésleállást alkalmazhat.

VII.1.5. A Szolgáltató rendelkezésre állási kötelezettsége a nem üzemi felhasználók esetében tárgy év május 15. és szeptember 15. között – kivéve a karbantartási időszakot - csak a melegvíz készítés hőszükségletének fedezésére, illetve melegvíz szolgáltatásra áll fenn.

## VII.2. Használati melegvíz (HMV) szolgáltatásának minőségi paraméterei

VII.2.1. A Szolgáltató használati melegvizet úgy köteles a felhasználók részére biztosítani, hogy annak hőmérséklete a kifolyónál - a vételezési helynél – 1 perc használata után minimum  $40^{\circ}\text{C}$  legyen a nap 24 óráján keresztül.

VII.2.2. A szolgáltatott használati melegvíznek az „ivóvíz minőségi követelményeiről és az ellenőrzés rendjéről” szóló 201/2001.(X.25.) Korm. rendelet követelménye szerint, ivóvíz minőségűnek kell lennie.

## VIII. Távhőszolgáltatás ár-, és díjtétel rendszere

A távhőszolgáltatás legmagasabb hatósági díjainak megállapítását és az áralkalmazás feltételeit,—a távhőszolgáltatásért fizetendő díjakat, a hatósági ár szerkezetét és alkalmazása feltételeit a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal (MEKH) javaslatának figyelembevételével az illetékes miniszter határozza meg az 50/2011.(IX.30.) NFM rendeletben.

A távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. tv. figyelembevételével történik a távhőszolgáltatási díjak átláthatóságának és ellenőrizhetőségének biztosítása.

### Díjak kialakításának általános feltételei

A Szolgáltató köteles nyilvántartási- és elszámolási rendszerét úgy kialakítani, hogy az lehetővé tegye az árak és díjak átláthatóságát.



**A távhőszolgáltatásra vonatkozó áraknak összhangban kell lenniük a következő követelményekkel.**

A díjak, díjrendszerek kialakításának, változtatásának általános elvei:

- költségfedezeti elv
- költségminimalizálási elv
- költségviselési elv
- együttműködési elv
- átláthatósági elv.

### **VIII.1. Költségfedezeti elv**

- a) A díjrendszer által elérhető bevétel biztosítsa, hogy a Szolgáltató ésszerű üzemeltetési költségei, valamint a szükséges és indokolt befektetései megfelelően megtérüljenek, beleértve a hatékony működéshez szükséges kockázat- és nyereség fedezetének biztosítását is;
- b) Az árak (díjak) megállapításánál figyelembe kell venni a folyamatos és biztonságos szolgáltatáshoz szükséges tartalék kapacitáshoz kapcsolódó költségeket, valamint a hőtermelő létesítménybezárásával, elbontásával kapcsolatos környezetvédelmi kötelezettségek teljesítésének indokolt költségeit.

### **VIII.2. Költségminimalizálási elv**

- a) Az áraknak ösztönöznie kell a biztonságos és legkisebb költségű távhőszolgáltatásra és távhőtermelésre, a kapacitások hatékonyabb igénybevételére, valamint a távhővel való takarékosagra;
- b) A díjrendszer segítse elő és tegye lehetővé a biztonságos hőenergia ellátást, a ráfordítások hatékony igénybevételét, a hőenergia racionális és takarékos felhasználását;
- c) Egyaránt érvényesüljön a felhasználó és a távhőszolgáltató érdeke, és mindez a lehető legalacsonyabb költségszinten valósuljon meg.

### **VIII.3. Együttműködési elv**

A díjrendszerek legyenek könnyen alkalmazhatók, egyszerűek és közérthetőek, szolgálják a Távhőszolgáltató-Felhasználó együttműködés fejlesztését, tegyék lehetővé az információk szabad hozzáférhetőségét és kölcsönös felhasználását.

### **VIII.4. Költségviselési elv**

- a) A díjrendszer és a költségek elszámolási rendje biztosítja, hogy sem a távhőszolgáltató, sem a felhasználó részére indokolatlan megkülönböztetéseket, előnyöket, hátrányokat a Szolgáltató ne érvényesítsen;
- b) Minden felhasználó a lehető legteljesebb mértékben viselje az általa okozott költségeket, a felmerülő szükséges ráfordításokat.

### **VIII.5. Átláthatóság**

Jelen Üzletszabályzat jelen pontjában megfogalmazottakra tekintettel, a távhőszolgáltató egy átlátható számviteli elszámolási rendet alakít ki, hogy a költségek nyomon követhetőek



legyenek, és lehetőség szerint legpontosabban rendelje a költségeket azon felhasználókhoz, amelyeknek az érdekében az felmerül.

## **IX. Ármegállapítás, alkalmazható árformák-, és díjak tartalma**

**A Szolgáltató a meghatározott díjakat a hatályos Üzemeltetési-Vállalkozási Szerződésben rögzített összefüggések alapján köteles kalkulálni.**

**A hődíjak alapja a tervezett hőmennyiség, míg az egyéb általános költségeket a lekötött hőteljesítmény arányában kell megosztani a tevékenységek – a távfűtés és használati melegvíz – között.**

**A Szolgáltató, árváltozási javaslatait köteles a helyi fogyasztóvédelmi, illetve fogyasztói érdekképviselői szervezetekkel véleményeztetni, a beszerzett véleményeket javaslataival együtt előterjeszteni a Hajdúböszörmény Város Önkormányzat Képviselő-testülete elé.**

### **IX.1. Árszabás lakossági felhasználók esetén**

IX.1.1. A szolgáltatói hőközpontban, fogyasztói hőközpontban (a továbbiakban együtt: átvevő állomáson) mért (átvett) távhőért,

- a) a fűtött légtérfogattal arányos alapidíjat (Ft/lm<sup>3</sup>/év)
- b) és hődíjat (Ft/GJ) fizet.

IX.1.2. A fogyasztóként mért melegvízfogyasztásért használati melegvíz díjat (Ft/m<sup>3</sup>) fizet, mely áll

- a) az előállításához szükséges vízmennyiség ivóvíz díjából (Ft/m<sup>3</sup>),
- b) annak felmelegítéséhez szükséges hődíjából (Ft/GJ),
- c) csatornahasználati díjból (Ft/m<sup>3</sup>),
- d) valamint vízterhelési díjból (Ft/m<sup>3</sup>).

IX. 1.3. A lakossági felhasználó a fűtött lépcsőház, valamint a közös helyiségek után alapidíjat nem fizet.

### **IX.2. Árszabás közületi (egyéb) felhasználók esetén**

Az az önálló hőmennyiségmérővel rendelkező felhasználó, aki fűtési és/vagy használati melegvíz készítése céljából fűtési melegvizet, vagy forró vizet vételez,

- a) hődíjat (Ft/GJ),
- b) és alapidíjat (Ft/MW/év, vagy Ft/lm<sup>3</sup>/év) fizet;

továbbá a mért melegvíz fogyasztásért,

- a) az előállításához szükséges vízmennyiség ivóvíz díját (Ft/m<sup>3</sup>),

- b) annak felmelegítéséhez szükséges hődíjat (Ft/GJ),
- c) csatornahasználati díjat (Ft/m<sup>3</sup>),
- d) valamint vízterhelési díjat (Ft/m<sup>3</sup>) köteles fizetni.

### **IX.3. Alapdíjrész és hődíjrész tartalma**

#### **IX.3.1. A lakossági és közületi felhasználói alapdíjrész tartalmazza**

- a) a Szolgáltató által vásárolt hőmennyiség teljesítmény díját,
- b) a Szolgáltató távvezetékének és azok tartozékainak üzemeltetési és karbantartási költségeit,
- c) a rendeltetésszerű üzemeltetés során a rendszerből folyamatosan elfolyt víz pótlásának költségeit-,
- d) fejlesztési célt szolgáló díjhányadot,
- e) nyereséget tartalmazó díjat.

**Az alapdíj éves díj, melyet a felhasználó 12 havi vagy – választása szerint – 6 havi egyenlő részletben fizet meg.**

#### **IX.3.2. A lakossági és közületi hődíjrész tartalmazza**

- a) a Szolgáltató által vásárolt hő díját,
- b) a hálózati hővesztés költségét,
- c) az üzemeltetés során elfolyt víz pótlásához felhasznált tüzelőanyag költségeit tartalmazó díjat.

## **X. Mérés**

### **X.1. Távfűtés szolgáltatás mérése**

- X.1.1. A szolgáltatott- és felhasznált távhő mennyiségének megállapítása beépített-, hiteles hőmennyiségmérő alapján történik.
- X.1.2. A lakásonkénti mérés és elszámolás estében az elszámolás alapját, ahol ez biztosított és lehetséges, minden esetben a hőközponti, illetve épületenkénti hiteles fogyasztásmérő képezi elsődlegesen, azaz a lakásonkénti mérő csak költségmegosztója lehet a hőközponti, illetve épületenkénti mérőnek.
- X.1.3. Mérésdifferencia esetén, a Szolgáltató jogosult a mérésdifferenciát az épületenkénti, illetve lakásonkénti mérőn mért mennyiségek arányában az egyes mért fogyasztási helyekre szétosztani.
- X.1.4. A Szolgáltató, a hőmennyiségmérővel ellátott épület hőfogyasztását legalább 2 havonta dokumentálni köteles. A mérés eredményéről a felhasználókat tájékoztatni kell. A hőmennyiségmérő leolvasásakor a felhasználó részéről a leolvasást végző megbízott köteles jelen lenni, és azt aláírásával hitelesíteni.



## X.2. Használati melegvíz (HMV) szolgáltatás mérése

X.2.1. A szolgáltatott használati melegvíz (HMV) mennyiségének megállapítása, a beépített hiteles használati melegvízmérő órával történik. Több felhasználó között a használati melegvíz hődíjának felosztása történhet a használati melegvíz mérésére szolgáló egyedi vízmérő beépítésével is.

A Szolgáltató mérni köteles a hőtermelő műben, illetve a használati melegvíz előállításának helyén, a használati melegvíz készítéséhez szükséges hálózati hidegvíz felhasználását is.

X.2.2. A felhasználó a használati melegvíz fogyasztását legkésőbb 2003. december 31. napjától mérővel mérni köteles. Amennyiben a felhasználó nem tesz eleget a mellékvízmérő beépítési kötelezettségének, addig az időpontig a Szolgáltató jogosult becsléssel megállapítani a fogyasztást. A becsült lakossági fogyasztás nem haladhatja meg a havi 20 m<sup>3</sup> –t. A Szolgáltató becsléssel folyamatosan egy évig állapíthatja meg a fogyasztás mértékét. Ha egy éven túl sem biztosítja a lakossági felhasználó a fogyasztás mellékvízmérő órával történő mérését, úgy a Szolgáltató jogosult havi 20 m<sup>3</sup> fogyasztást számlázni.

X.2.3. A mérőeszközök beépítését előzetesen egyeztetni kell a Szolgáltatóval. A mérőeszközök beszerelési, beépítési költsége a felhasználót terheli.

**X.2.4. A mérőeszközök a felhasználó tulajdonát képezik, így annak hitelesítése a felhasználó feladata.**

Ha az egyedi használati melegvízmérő meghibásodik, vagy a hitelesítési ideje lejárt, a felhasználó köteles a meghibásodást, illetve a hitelesítési idő lejártát követő 15 napon belül a hiteles vízmérő beépítéséről (vízmérő csere) gondoskodni. A vízmérőcsere időpontját, a leszerelt és felszerelt mérő állását, a felhasználó köteles a Szolgáltató felé bejelenteni, ha azt nem a Szolgáltató végezte.

X.2.5. A távhőszolgáltatási rendszerre csatlakozó, belépő új felhasználó, csak a mérés lehetőségének biztosítását követően vételezhet, illetve léphet be a rendszerbe.

X.2.6. Amennyiben a lakásonkénti használati melegvízmérő berendezés beépítése műszaki okok miatt nem megoldható, a lakóközösség köteles biztosítani az épületenkénti hőközponti mérés lehetőségét. Használati melegvíz fogyasztásának épületenkénti mérése esetén, a mért mennyiség felosztása az egyes felhasználók között a lakóközösség megállapodása, ennek hiányában a lakások fűtött légtérfogata alapján történik. A lakóközösség által meghatározott felosztási szabályok egy éven belül nem módosíthatók.

X.2.7. A felhasználó köteles biztosítani a mérő leolvasását, illetve a berendezés állapotának szolgáltatói ellenőrzését évenként legalább 4 alkalommal.



X.2.8. A lakáson kívüli méretlen melegvíz vételezési helyeket a tulajdonosnak, kezelőnek meg kell szüntetnie, vagy melegvízmérővel kell ellátnia legkésőbb 2003. december 31 napjáig.

## XI. Ügyfélszolgálat

XI.1. A felhasználók a távhőszolgáltatással kapcsolatos kérdéseikkel, észrevételeikkel, panaszügyeikkel a Szolgáltató távhőszolgáltatási ügyfélszolgálatához, számlareklamációval a Szolgáltató központi könyveléséhez fordulhatnak.

Az ügyfélszolgálat feladata a felhasználókkal való személyes-, folyamatos kapcsolattartás, továbbá a felhasználók tájékoztatása, és felvilágosítása problémák felmerülése esetén, valamint energiatakarékossági tanácsadás.

A hatékonyabb problémamegoldás érdekében a Szolgáltató kihelyezett ügyfélszolgálati irodát tart fenn a felhasználók részére.

### XI.2. Kihelyezett ügyfélszolgálati irodák

#### 1. 4220 Hajdúböszörmény, Ady tér 10.

(levelezési cím: 4220 Hajdúböszörmény, Radnóti u. 1.)

##### Feladatkör:

- a) számlák készítésével, számlával;
- b) szolgáltatási díjhátralékkal;
- c) részletfizetési-, halasztási kérelemmel;
- d) részletfizetési megállapodások készítésével;
- e) illetve bármely, **nem műszaki** jellegű problémával
- f) fogyasztói hibabejelentések fogadása;
- g) tájékoztatás az esetleges üzemszünetek okáról, várható időtartamáról;
- h) hibabejelentés esetén intézkedés a mielőbbi elhárítás érdekében;
- i) hibabejelentése kivizsgálása, elhárítása;
- j) a használati melegvízmérők cseréjének bejelentése, szerelése és az ehhez tartozó ügyek intézése;
- k) radiátorcserékhez szakmai tájékoztatás;
- l) szekunder rendszerek ürítésének, feltöltésének ügyintézése;
- m) fűtés- használati melegvíz ellátás, megszüntetés, kialakítás engedélyeztetése;
- n) szolgáltatás felfüggesztés megszüntetésének ügyintézése,
- o) hiba bejelentés fogadása.



## 2. 4220 Hajdúböszörmény, Karap Ferenc u. 7.

### Feladatkör:

- a) a társaság felügyelet nélküli kazánházainak, hőközpontjainak üzemvitelét folyamatosan nyomon követi a helyiségben lévő felügyeleti rendszeren keresztül.
- b) szekunder rendszerek ürítésének, feltöltésének ügyintézésé;
- c) hiba bejelentés fogadása.

**Ügyfélfogadás rendjét a jelen szabályzat 2. sz. melléklete és a HONLAP tartalmazza:**  
**<http://hbvgkft.hu/hoszolgaltatas>**

## XII. Panaszügyek kezelése

### XII.1. Panaszügyek kezelése

#### XII.1.1. Ügyfélszolgálat

- a) A felhasználó részéről, a panaszbejelentések történhetnek személyesen, levélben, telefonon vagy egyéb módon (fax, e-mail, stb).
- b) A panaszokat, hibabejelentéseket az ügyfélfogadó a panaszfüzetbe, illetve számítógépbe regisztrálja, míg a társaság titkársága a személyesen, vagy az írásban bejelentkező panaszokat fogadja és felvezeti a nyilvántartásba.
- c) A panaszbejelentés kivizsgálására és az intézkedés megtételére első fokon az ügyvezető igazgató által kijelölt szervezeti egység, ügyintéző jogosult és köteles, melyre 15 nap áll rendelkezésére.
- d) Szóbeli panasz esetén, amennyiben a felhasználó a panaszbejelentésre kapott válasszal, illetve intézkedéssel nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról köteles jegyzőkönyvet felvenni, annak másolati példányát a felhasználónak átadni.
- e) A panasz elutasítása esetén a Szolgáltató köteles a felhasználót írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti.
- f) A panaszok, bejelentések telefonon, személyesen vagy levélben érkehetnek be.
- g) A személyesen és telefonon beérkező bejelentés feljegyzésre kerül a diszpécser naplóba.
- h) A diszpécser naplóba felvett adatok alapján munkalap kerül kiállításra. A munkalap az illetékes ügyintézőhöz kerül, aki az azon szereplő panasz kivizsgálását (hiba elhárítását) köteles a munkalapon szereplő időpontig elvégezni, és erről a bejelentőt tájékoztatni.
- i) A levélben érkezett bejelentés iktatás után az illetékes ügyintézőhöz kerül, aki köteles a bejelentést kivizsgálni, és 30 napon belül a bejelentőt levélben tájékoztatni a kivizsgálás eredményéről és a megtett intézkedésekről.

## **XII.2. Kifogás számla ellen**

- XII.2.1. A Szolgáltató a közüzemi számla ellen emelt kifogást köteles megvizsgálni és annak eredményéről a felhasználót, a kifogás beérkezésétől számított **15 napon** belül tájékoztatni.
- XII.2.2. Amennyiben a kifogás helytálló és a felhasználónak nincs lejárt tartozása a visszatérítés időpontjában, úgy a Szolgáltató a visszatérítést, illetve jóváírást a megállapodástól számított 8 napon belül köteles teljesíteni. Ha utólagos térítés illeti meg a Szolgáltatót, azt jogosult a helyesbített számla alapján érvényesíteni.

## **XII.3. Elszámolás hibás mérés esetén**

### **XII.3.1. Tulajdonjogok:**

A fűtési energiát mérő hőmennyiségmérő, a lakossági felhasználók esetén a Szolgáltató tulajdonában van, a közületi felhasználók esetén a felhasználó tulajdonában van, annak hibaelhárításáról, hitelesítésről köteles gondoskodni. A mérőt az OMH-val (Országos Mérésügyi Hivatal) kell hitelesíttetni. Az elszámolás alapját képező mérőberendezésekkel kapcsolatos panaszokat 15 munkanapon belül köteles a Szolgáltató kivizsgálni.

A lakásokba felszerelt használati melegvízmérő a felhasználó tulajdonában van, annak javításáról, hitelesítéséről neki kell gondoskodni az észleléstől számított 15 napon belül. A vízmérő csere időpontját, a leszerelt és felszerelt mérő állását a felhasználó a Szolgáltatónak köteles bejelenteni, ha azt nem a Szolgáltató végezte. A melegvízmérővel kapcsolatosan hibát 15 munkanapon belül a Szolgáltató köteles kivizsgálni. Amennyiben a mérőt a Szolgáltató szerelte fel és a mérő garanciális ideje nem járt le, úgy a Szolgáltató köteles a mérőt díjmentesen kicserélni.

### **XII.3.2. Elszámolás:**

A távhőszolgáltató tulajdonában vagy fenntartásában lévő, az elszámolás alapját képező mérőeszköz mérésügyi megfelelőségét és a mérés technológiai helyének az önkormányzat rendeletében foglaltak szerinti megfelelőségét a felhasználó kérésére a távhőszolgáltató köteles a külön jogszabályban meghatározott szervvel megvizsgáltatni. Ha a mérőeszköz mérési hibája a mérésügyi előírásokban meghatározott mértéket túllépi vagy más ok miatt hiteles mérésre alkalmatlan, a mérő vizsgálatával felmerült minden költség és a mérőcsere költsége a távhőszolgáltatót terheli. Ha a vizsgálat szerint a mérő helyesen működik, illetőleg a megengedett hibahatárt nem lépi túl, az előző költségeket a távhőszolgáltató jogosult a felhasználóra áthárítani. /157/2005.(VIII.15.) Korm. rendelet 3. sz. melléklet – Távközlési Közszolgáltatási Szabályzat - 22.1. pontja/

Az elszámolás alapját képező hőmennyiségmérőt, annak meghibásodása esetén a Szolgáltató, az észleléstől számított 48 órán belül megjavíttatni, illetve kicserélni köteles.



A meghibásodásról-, a cseréről- a fogyasztott hőmennyiségre a felhasználó közösség képviselője által is aláírt jegyzőkönyvet kell felvenni.

Elszámolás alapjául szolgáló mérőberendezés szándékos rongálása és befolyásolása esetén a Szolgáltató jogosult a jegyzőkönyv alapján igazolt kárának megtérítése mellett az érintett időszakra vonatkozóan 100%-kal emelt hőmennyiséget számlázni és erről köteles az érintett felhasználókat haladéktalanul tájékoztatni.

A mérés szüneteltetésének időtartamára a korábbi, mért fűtési időszakra vonatkozó adatok, külső hőmérséklet és a fűtött napok számának figyelembevételével számolható el az általánymennyiség.

## **XII.4. Minőségi reklamáció**

Ha a felhasználó részéről minőségi kifogás érkezik, a Szolgáltató köteles azt legkésőbb 15 munkanapon belül kivizsgálni. A vizsgálat eredményéről, illetve az esetleges hiba kijavításáról a felhasználót írásban kell értesíteni.

Felhasználó a panaszával az ügyfélszolgálati irodákhoz, a Szolgáltató vezetőjéhez, vagy a fogyasztói érdekképviselői szervekhez fordulhat.

A felhasználói jogviták bírósági úton kívüli rendezése érdekében, a felhasználó kérelmet terjeszthet elő az illetékes, a területi Kereskedelmi és Gazdasági Kamara mellett működő Békéltető Testületnél. A békéltető testületi eljárás megindításának feltétele, hogy a felhasználó a Szolgáltatóval közvetlenül megkísérelje a vitás ügy rendezését. A továbbiakban a felhasználó sérelmének orvoslását a **Magyar Energetikai és Közműszabályozási Hivatal**tól, a **Hajdúböszörmény Város Jegyzőjétől** vagy a **Fogyasztóvédelmi Hatóságtól** kérheti.

A Békéltető Testület határozata ellen a felhasználó az illetékes Törvényszékhez fordulhat keresettel.

## **XIII. Üzemi események (hibabejelentés, hibaelhárítás, szüneteltetés, korlátozás, felfüggesztés)**

### **XIII.1. Hibabejelentés**

A felhasználók a jelentkező hibákat a Szolgáltató Kihelyezett ügyfélszolgálatán jelenthetik be, jelen Üzletszabályzat XI. és XII.1.2. pontjaiban megfogalmazottak szerint.

## **XIII.2. Hibaelhárítás rendje**

- XIII.2.1. A diszpécserhez telefonon, illetve személyesen bejelentett hibák a diszpécser naplóba kerülnek rögzítésre.
- XIII.2.2. A naplóba rögzített adatok alapján készül el a munkalap, amely tartalmazza a bejelentő nevét, címét, a hiba jellegét, a hibaelhárítás időpontját, valamint a hibaelhárításkor elvégzett munkák rövid leírását.
- XIII.2.3. Minden munkalapot a hiba elhárítása esetén a bejelentővel igazoltatni kell.
- XIII.2.4. A bejelentett hibákat rangsorolni kell, és elhárításukról a következő sorrendben kell gondoskodni
- ha a bejelentett hiba élet-, vagy vagyónbiztonságot veszélyeztet, akkor azonnal, de legkésőbb a hiba bejelentésétől számított 1 órán belül meg kell kezdeni
  - ha a hiba több lakóépületben, vagy lakásban okoz szolgáltatás kiesést, a javítást azonnal, de legkésőbb a bejelentéstől számított 2 órán belül kell megkezdeni
  - ha a bejelentett hiba egy lakást érint, a javítást lehetőleg a bejelentővel egyeztetett időpontban kell megkezdeni

## **XIII.3. Átalánydíjas Javítási Szerződés**

A kifogástalan és panaszmentes hő-, használati melegvíz szolgáltatás érdekében, a felhasználók a Szolgáltatóval olyan szerződést köthetnek, mely biztosítja a felhasználó részére - átalánydíj fizetése mellett - az azonnali hibaelhárítási és javítási feladatok elvégzését.

### **XIII.3.1. Átalánydíjas Javítási Szerződés kötésének kezdeményezése**

Az Átalánydíjas Javítási Szerződés megkötését mind két fél kezdeményezheti.

A lakóépület közösségének megbízottja igényét a Szolgáltató felé írásban jelentheti be.

A bejelentést követően a Szolgáltató készíti a szerződést, melyet eljuttat a megrendelő számára aláírás céljából a bejelentést követő 30 napon belül.

### **XIII.3.2. Átalánydíjas Javítási Szerződés tartalmi követelményei**

- a) szerződő felek adatai
- b) szerződés tárgya
- c) hivatkozott jogszabályok
- d) vállalkozó kötelezettségeinek felsorolása
- e) megrendelő kötelezettségeinek felsorolása

- f) vállalkozói díj meghatározása
- g) fizetési feltételek
- h) vállalkozói díjváltozás feltételei
- i) szerződés időbeli hatálya
- j) szerződésbontás

### **XIII.4. Hibából eredő szüneteltetés**

#### **XIII.4.1. Szüneteltetés lehetséges okai**

- a) kazánházi meghibásodás
- b) távvezetéki meghibásodás
- c) hőközponti meghibásodás
- d) épület vezetékrendszer meghibásodás
- e) energiaellátás hiány
- f) vízellátás hiány
- g) kazánházi karbantartás, átalakítás (ez általában a nyári időszakban van, így csak a melegvízellátásban okozhat problémát)

XIII.4.2. A tervezett szolgáltatási szünetekről a felhasználókat 2 nappal a szüneteltetés kezdete előtt ki kell értesíteni.

XIII.4.3. A váratlan, 4 órát meghaladó szünet esetén szintén ki kell értesíteni a felhasználókat.

XIII.4.4. A kiértesítés értesítő lapok, illetve a média segítségével történhet.

#### **XIII.4.5. Szüneteltetés következményei**

Ha a Szolgáltató a felhasználóval szemben fennálló távhőszolgáltatási kötelezettségének folyamatosan, 24 órát meghaladóan, működési körébe eső okból nem tesz eleget, az érvényes alapidíj szüneteltetés időtartamával arányos részének másfélszeresét köteles visszafizetni a felhasználónak.

Ha a fűtés, vagy melegvíz szolgáltatás 24 órán át, vagy az azt követő egy, vagy több napon keresztül folyamatosan szünetel a Szolgáltató működési körén belül eső okból, az átalánydíjat fizető-, és egyéb felhasználót – külön kérés nélkül is – a szüneteltetés időtartamával arányos hődíj visszatérítés illeti meg.

### **XIII.5. Korlátozás**

XIII.5.1. A Szolgáltató jogosult az 2005. évi XVIII. tv. 41.§ (1) bek. alapján a szolgáltatást korlátozni az alábbi esetekben

- a) országos tüzelőanyag hiány miatt nála vagy a vele szerződéses jogviszonyban álló távhőtermelőnél fellépő termelés kiesés esetén,
- b) környezetvédelmi érdekből.

XIII.5.2. A szolgáltatás korlátozás elvi meghatározásának sorrendje a következő:

I. fokozat: termelő, közellátásban részt nem vevő gazdasági társaságok felhasználási helyei,

II. fokozat: lakossági felhasználók felhasználási helyei.

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

### XIII. 5.3. A csökkentés mértéke legfeljebb

- a) 10% a használati melegvíz előírt hőfokához viszonyítva,
- b) 10% a külső levegő hőfokához rendelt fűtővíz hőmérséklet értékéhez képest, fűtésszolgáltatás esetében.

XIII.5.4. A Szolgáltató lehetőleg a korlátozás előtt vagy azzal egyidejűleg köteles Hajdúböszörmény Város Önkormányzatát, és az érintett felhasználókat a távhőszolgáltatás korlátozási rendjéről tájékoztatni.

## XIII.6. Szolgáltatás megszüntetése a felhasználó felmondása alapján

### XIII.6.1. Megszüntetés feltételei távfűtés esetén

- a) az épületben, épületrészben – valamennyi tulajdonos hozzájárulásával – a távhőszolgáltatással azonos komfort értékű más hőellátást valósít meg;
- b) a szerződés felmondása nem okoz kárt más számára, és nem korlátozza mások tulajdonosi, használói, bérlői jogait;
- c) viseli azokat a költségeket, amelyek a felhasználói berendezéseknek a szükséges műszaki átalakításával merülnek fel;
- d) a meglévő rendszer műszaki megoldása lehetővé teszi;
- e) a felmondás nem ütközik egyéb jogszabályba, műszaki előírásba, továbbá közös tulajdon esetén a tulajdonostársak döntésébe.

### XIII.6.2. Megszüntetés feltételei melegvíz-szolgáltatás esetén

- a) műszakilag megoldható;
- b) viseli az átalakítás költségeit;
- c) csatolja a társasház közös képviselőjének írásos, hozzájáruló nyilatkozatát.

## XIII.7. Szolgáltatás felfüggesztése

### XIII.7.1. Szolgáltatás felfüggesztése szolgáltatási díj hátralék miatt

- a) A Szolgáltató a Távhőszolgáltatásról szóló törvény rendelkezései szerint jogosult az általa szolgáltatott fűtés-, illetve használati melegvíz szolgáltatást felfüggeszteni szerződészegés esetén. A díjtartozás szerződészegésnek minősül, így a Szolgáltató jogosult felfüggeszteni szolgáltatását abban az esetben is, ha a felhasználónak díjhátraléka áll fent.



- b) Amennyiben a felhasználó a felfüggesztés időpontjáig, illetve annak időpontjában a díjtartozásának 50%-át megfizeti, továbbá a fennmaradó tartozására részletfizetési megállapodást köt, a Szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztésétől eltekinthet.
- c) A felfüggesztésről a Szolgáltató köteles jegyzőkönyvet felvenni, amelynek tartalmaznia kell a felhasználó nevét, címét, a felfüggesztett szolgáltatás jellegét, a felfüggesztés kezdő időpontját, esetleg mérőállásokat, valamint a felhasználó és a Szolgáltató aláírását.

XIII.7.2. Abban az esetben, ha a felfüggesztés jogossá válik lakossági felhasználók esetében, a Szolgáltató az alábbiak szerint járhat el.

*Használati melegvíz szolgáltatás felfüggesztése esetén*

- a) használati melegvíz mérővel ellátott felhasználónál a mérőóra leszerelése, az elzáró szerelvény dugózása-, plombázása (a mérőberendezés a felhasználó tulajdona, így azt a helyszínen kell hagyni)
- b) mérő nélküli felhasználó esetén a bekötő vezeték megbontása, dugózása, plombázása
- c) egyéb műszaki megoldások

*A távfűtés szolgáltatásának felfüggesztése esetén:*

- a) radiátor elzáró szerelvény dugózása, plombázása
- b) radiátor kiiktatása, felszálló vezeték összekötése
- c) egyéb műszaki megoldások

XIII.7.3. Abban az esetben, ha a felfüggesztés jogossá válik a közületi felhasználók esetében, a Szolgáltató az alábbiak szerint járhat el.

*Használati melegvíz szolgáltatásának felfüggesztése esetén* a közületet ellátó használati melegvíz vezeték megbontása, dugózása, plombázása

*A távfűtés szolgáltatásának felfüggesztése esetén* a közületet ellátó fűtési vezeték megbontása, dugózása, plombázása

XIII.7.4. A Szolgáltató, a szolgáltatás felfüggesztésének napjától, a felfüggesztett szolgáltatás számlázását szünetelteti. Ez alól kivétel a hődíj 40%-a, valamint a fűtési alapidő 100%-a, melyet a Szolgáltató az érintett lakásokon továbbra is áthaladó fűtési vezetékek által leadott hő, valamint a szomszédos lakások hőelvonása miatt a kizárást követően is kiszámláz. /Üzletszabályzat VI.8.2.a. pont/

XIII.7.5. A felhasználó engedélyezni köteles a Szolgáltató részére az időszakos, illetve rutinszerű ellenőrzést, a kizárás sértetlenségének megállapítása céljából.

**XIII.7.6. A szolgáltatás felfüggesztésének megszüntetése (visszakapcsolás a rendszerre)**

A díjtartozás kiegyenlítése, illetve a tartozás kiegyenlítésére kötött egyéb megállapodás esetén, a Szolgáltató köteles az igényelt szolgáltatást 48 órán belül, de legkésőbb a felhasználóval egyeztetett időpontban helyreállítani.

A felhasználó a díjhátralék kiegyenlítésekor vállalja a szolgáltatás felfüggesztéséből és visszakapcsolásából felmerülő költségeket.



A helyreállításról jegyzőkönyvet kell felvenni, amelynek tartalmaznia kell a felhasználó nevét, címét, a helyreállított szolgáltatás jellegét, a helyreállítás időpontját, esetleges mérőállásokat, valamint a felhasználó és a Szolgáltató aláírását.

Amennyiben a felhasználó a Szolgáltató engedélye nélkül visszakapcsolja vagy visszakapcsoltatja a szolgáltatást, köteles megfizetni a szolgáltatás felfüggesztésének időpontjától esedékes teljes díjat.

## **XIV. Számlázás (díjfizetés, elszámolás rendje, késedelmes fizetés, hátralékkezelés)**

### **XIV.1. Díjfizetés**

#### **XIV.1.1. Csoportos beszedési megbízással**

Pénzintézetnél folyószámlával rendelkező felhasználók esetében – a felhasználó felhatalmazását követően – a benyújtott beszedési megbízás alapján, a Szolgáltató megterheli a felhasználó bankszámláját az esedékes távhőszolgáltatási díjjal.

#### **XIV.1.2. Készpénzáttalási megbízással**

A távhőszolgáltatási számlához mellékelt készpénzáttalási megbízás (csekk) felhasználásával.

#### **XIV.1.3. Bankszámlával rendelkező fogyasztók esetében: átutalással**

#### **XIV.1.4. Készpénzzel**

A Hajdúböszörményi Városgazdálkodási Kft. 1. számú ügyfélszolgálati irodájában, ügyfélfogadási időben.

### **XIV.2. Az elszámolás rendje lakossági és közületi (egyéb) felhasználók esetében:**

- a fűtés szolgáltatás épületenkénti mérés esetén, az alapidj megfizetése 12, vagy 6 egyenlő havi részletben történik;
- a hődíj megfizetése az előző 3 fűtési idény átlagos hőfelhasználásának megfelelő 12, vagy 6 egyenlő havi (ún. előleg) részletben történik;
- a fogyasztó a használati melegvíz fogyasztásért az előző elszámolási időszak (azaz 3 hónap) használati melegvíz mennyiségének egy hónapra eső részével, havonta részletfizetést teljesít;
- lakossági és közületi (egyéb) felhasználók, és egyedi hőmennyiségmérővel rendelkezők esetében, a távhőszolgáltatóval történő megállapodás szerint az elszámolás havonta is történhet.

#### XIV.2.1. Mérés szerinti fűtés elszámolása történhet

1. fűtött léghőmérő alapján
2. hőleadónkénti költségmegosztók alapján
3. almérők beépítésével
4. százalékos megosztás szerint

A Szolgáltató évente egyszer, július hónapban, – illetve a lakóközösséggel kötött megállapodás szerinti hónapban – a mért éves hőfogyasztás alapján számított tényleges fűtési díjat, a hődíjelölőget fizetők között – egyéb megállapodás hiányában – a Szolgáltató nyilvántartásában szereplő lakás, helyiség, terület fűtött légtérfogata (lm<sup>3</sup>) alapján szétosztja, és annak megfelelően az előlegek összegével elszámol.

Az elszámolás havonta is történhet, a lakóközösséggel kötött megállapodás szerint. Ebben az esetben nincs hődíjelölő, hanem a tényleges mért hőfogyasztást fizeti havonta a fogyasztó.

A lakossági és közületi (egyéb) felhasználó a hődíjat az előző 3 fűtési idény átlagos hőfelhasználásának megfelelő 12 vagy 6 egyenlő havi részletben fizeti meg. A Szolgáltató a lakóépületekben, és a vegyes célra használt épületben, a lakossági és közületi (egyéb) felhasználókkal a hőközpontban elhelyezett hőmennyiségmérőkön mért éves hőfogyasztás alapján, a Hőszolgáltatási Szerződésben foglaltak szerint évente egyszer, vagy a (lakóközösséggel kötött megállapodás szerint) havonta elszámol.

A fűtéselszámoló számla tartalmazza az elszámolási időszakban kiszámlázott részteljesítést (előlegmennyiséget) és annak ellenértékét, az érvényesített esetleges távhőtámogatás összegét, majd ugyanolyan bontásban a tényleges fogyasztás mértékét (GJ), az erre jutó támogatást, végül a számla fizetendő/jóváírandó összegét.

Azon felhasználók részére, akik külön megállapodás alapján havi elszámolási módot választottak, a számlát a Szolgáltató a tárgyhót követő 10. napjáig elkészíti, melyet a felhasználó a számlán szereplő határidőig köteles kiegyenlíteni.

#### XIV.2.2. A használati melegvíz elszámolása

A Szolgáltató a ténylegesen elfogyasztott melegvíz mennyiség alapján három havonként elszámolni köteles.

Az elszámolás, a kazánházi hiteles mérőóra adatának figyelembevételével úgy történik, hogy a kazánházi összes fogyasztásból az egyedi mérőórával rendelkező felhasználók melegvíz felhasználásának levonása után, a megmaradt mennyiség becsléssel kerül szétosztásra a mérővel nem rendelkező felhasználók között, melynek alapja a lakás fűtött léghőmétere, és mértéke nem haladhatja meg a 20 m<sup>3</sup>-t.

A melegvízelszámolás a távhőszolgáltatási számlákban, a tárgyhavi számlasoroktól elkülönülten jelenik meg. Tartalmazza az elszámolási időszakot, a kezdő- és záró óraállást, az elszámolási időszakban kiszámlázott részteljesítést (előlegmennyiséget) és annak ellenértékét, az érvényesített távhőtámogatás összegét, majd ugyanolyan bontásban a tényleges fogyasztás mértékét (m<sup>3</sup>), az erre jutó támogatást.

Amennyiben az egyedi használati melegvízmérő meghibásodik, vagy a hitelesítési idő lejárt – folyamatosan 1 évig – a szolgáltatott melegvíz mennyiségét, a mért elszámolási időszakok legmagasabb átlagfogyasztása alapján jogosult számlázni a Szolgáltató. Ebben az esetben az elszámolt melegvíz havi mennyisége lakossági felhasználók esetében nem lehet kevesebb, mint  $5 \text{ m}^3$ , és nem lehet több, mint  $20 \text{ m}^3$ . Közületi (egyéb) felhasználók esetében nem lehet több, mint a felhasználó utolsó 1 év legmagasabb havi felhasználásának 150%-a. Ha 1 éven túl sem történik meg a mérő hitelesítése, akkor a Szolgáltató jogosult a lakossági felhasználó esetében havi  $20 \text{ m}^3$  fogyasztást, közületi felhasználó esetében a meghibásodás, illetve hitelesítési idő lejártát megelőző év legmagasabb havi fogyasztásának 150%-át számlázni.

#### XIV.2.3. Szolgáltatott távhő- és használati melegvíz elszámolása

Amennyiben az elszámoló számla szerint a mért hőmennyiség, illetve használati melegvíz fogyasztás mennyisége meghaladja az adott időszakban részteljesítésként kiszámlázott hő- és használati melegvíz mennyiségét, akkor a felhasználó az elszámoló számla összegét köteles a fizetési határidőn belül megfizetni. A hőmennyiség elszámoló számlája külön számlában kerül kiállításra, míg a használati melegvíz elszámolás az elszámolási időszakot követően a tárgyhavi számlasorok között kerül feltüntetésre.

Ha az elszámoló számla szerinti mért hőmennyiség, illetve a használati melegvízfogyasztás mennyisége kevesebb az adott időszakban részteljesítésként kiszámlázott hőmennyiség-, illetve használati melegvízfogyasztás mennyiségénél, akkor a Szolgáltató köteles a különbözetet a felhasználónak visszatéríteni az alábbi módon:

- ha a jogosult felhasználónak határidőn túli, lejárt tartozása, hátraléka van, akkor a Szolgáltató a visszajáró összeggel a felhasználó hátralékát köteles csökkenteni annak teljes összege erejéig;
- abban az esetben, ha a felhasználónak nincs határidőn túli tartozása az elszámolási időszakban, illetve az azt megelőző időszakban, akkor a Szolgáltató a következő tárgyhavi számlában köteles elszámolni a különbözetet a számla összegéig;
- ha a fentiek eredményeként a felhasználónak még mindig jár visszatérítés, akkor a Szolgáltató köteles azt a részére kifizetni és/vagy a soron következő második tárgyhavi számlában ismét elszámolni;

A felhasználó írásban kérheti a neki járó visszatérítés kifizetését abban az esetben, ha a kérelem benyújtásakor és a kifizetés időpontjában lejárt tartozása nem áll fenn a Szolgáltató felé. Ilyen kérelmet a Szolgáltató köteles teljesíteni.

#### XIV.3. Késedelmes fizetés

XIV.3.1. Ha a Szolgáltató és a felhasználó, a távhőszolgáltatási szerződésben másként nem állapodnak meg, a felhasználó vagy számla kiegyenlítését vállaló fizető, köteles a számlában feltüntetett díjat legkésőbb a számlán feltüntetett fizetési határidőig, illetve a pénzüntézethez történő benyújtáskor megfizetni.



XIV.3.2. Amennyiben a felhasználó a számla összegét legkésőbb a számlán feltüntetett fizetési határidőig nem egyenlíti ki, a Szolgáltató jogosult a jogszabályban meghatározott mértékű késedelmi kamatot felszámítani.

XIV.3.3. A felhasználót, az alaptalan számlareklamáció esetén is – a befizetési határidőig ki nem fizetett összeg erejéig – késedelmi kamat kötelezettség terheli.

XIV.3.4. A kamatkötelezettség kezdő időpontja, az esedékességet követő nap.

XIV.3.5. Kamatkötelezettség akkor is beáll, ha a felhasználó késedelmét kimentí. A kamat összegét a késedelem időtartamának minden időszakára, az érvényes jogszabályi rendelkezéseket alapul véve kell számítani. A távhőszolgáltató jogosult a felhasználó késedelmes fizetéséből fakadó egyéb költségeinek felszámítására. Késedelmes teljesítés esetén a Szolgáltató a befizetésből először a költségeket, a késedelmi kamatot, majd a díjtartozást számolja fel.

#### **XIV.4. Hátralékok elszámolási rendje (behajtása)**

**A Hátralék kezelésre és a hátralék elszámolás rendjére vonatkozó részletszabályok a jelen szabályzat 1. sz. mellékletében a „Behajtási eljárásrendben” kerülnek meghatározásra.**

### **XV. Kapcsolatok (a felhasználókkal, érdekképviselőkkel, hatóságokkal, kiemelt beszállítókkal)**

#### **XV.1. Kapcsolat a fogyasztói érdekképviselőkkel**

A Szolgáltató, a 2005. évi XVIII. tv. alapján, köteles rendszeres kapcsolatot fenntartani és együttműködni a helyi- és országos fogyasztói érdekképviselői szervekkel, a helyi önkormányzattal, valamint a fogyasztóvédelmi hatóságokkal annak érdekében, hogy a felhasználót érintő kérdésekben

- a) megismerje azok véleményét
- b) tájékoztassa azokat a Szolgáltató tervezett intézkedéseiről
- c) visszajelzést adjon az érdekképviselők által közvetített panaszok kivizsgálásának eredményeiről.

A távhőszolgáltatónak a felhasználók társadalmi érdekképviselői szerveivel és a hatóságokkal való együttműködését a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal által kiadott ajánlások alapján kell végezni. Az ajánlás szerint a felhasználók társadalmi érdekképviselői szervezetének minősülnek azok a társadalmi szervek, illetve azok a szövetségek, melyet az

1997. évi CLV. tv. (fogyasztóvédelemről szóló) alapján kifejezetten a felhasználók érdekképviselője céljából hoztak létre, és annak megfelelően működtetnek.

## **XV.2. Kapcsolatok a kiemelt beszállítókkal**

Szolgáltatásaink folyamatos, zavartalan és a rendeletekben előírtaknak megfelelő színvonalon történő biztosítása érdekében a külső beszállítókkal folyamatosan tartjuk a kapcsolatot. Az energiahordozók beszerzését szerződésekkel biztosítjuk.

Legnagyobb forgalmat bonyolító beszállítók:

- 1) Földgázellátás: „Szabad piac”-i szolgáltató – az érvényes beszerzési eljárás alapján
- 2) Elektromos-áram ellátás: „Szabad piac”-i szolgáltató – az érvényes beszerzési eljárás alapján
- 3) Hajdúkerületi és Bihari Víziközmű Szolgáltató Zrt.

### **XV.2.1. Földgázellátás: „Szabad piac”-i Szolgáltató**

A kazánházak folyamatos és biztonságos földgáz ellátása, valamint a gazdaságosság érdekében Társaságunk a Szabad piacról vásárolja a szükséges földgáz mennyiséget, továbbá folyamatos kapcsolatot tart fent az TIGÁZ-DSO Földgázelosztó Kft. – vel (4200 Hajdúszoboszló, Rákóczi Ferenc út 184.), mint rendszerszolgáltatóval.

A felszerelt gázmérő leolvasását minden hónapban a „Szabad piac”-i Szolgáltatóval megállapodott időtartamban a Társaság végzi.;

A megkötött „Szabad piac”-i Szolgáltató szerződések gázévre évre szólnak, a mindenkori „Szabad piac”-i szolgáltató versenyeztetés útján kerül kiválasztásra.

### **XV.2.2. Elektromos-áram ellátás: „Szabad piac”-i Szolgáltató**

A „Szabad piac”-i szolgáltató és Társaságunk a villamos-energia elosztói engedéllyessel, az EON Áramhálózati Zrt.-vel (4025 Debrecen, Kossuth utca 41.) a kapcsolattartást a villamos energia termeléséről, szállításáról és szolgáltatásáról szóló 2007. évi LXXXVI. tv. előírásai szerinti szerződések biztosítják.

A szerződött mindenkori „Szabad piac”-i szolgáltató versenyeztetés útján kerül kiválasztásra. A szerződések 1 évre szólnak..

### **XV.2.3. Hajdúkerületi és Bihari Víziközmű Szolgáltató Zrt.**

A használati melegvíz készítéséhez és a saját felhasználásához szükséges hidegvíz folyamatos biztosítása érdekében a szerződéses kapcsolatot a Hajdúkerületi és Bihari Víziközmű Szolgáltató Zrt-vel került megkötésre.

A vízmérők havi leolvasását Társaságunk és a Vízmű Kft. képviselői végzik.

## XVI. Minőségbiztosítás

**XVI.1.** Távhőszolgáltató köteles a mérés szerinti távhőszolgáltatás esetén a közüzemi szerződésnek megfelelő felhasználói igényeket-, a szerződésben megjelölt távhőparamétereket-, a szabványokban megállapított tűréshatárokat tartani.

Ettől való eltérés szerződésszegésnek minősül és jogkövetkezményében a Távhő tv. alapján díjvisszatérítés, illetve kötbér fizetés terheli a Szolgáltatót.

### XVI.2.

**XVI.2.1.** A Hajdúböszörményi Városgazdálkodási Kft a felhasználók lehető legmagasabb szintű kielégítéséhez – a vezetők és alkalmazottak elkötelezettségén túl – segítséget nyújt a minőségügyi rendszer kiépítésével.

**XVI.2.2.** A minőség értelmezése – ebben a megközelítésben – a távhőszolgáltató számára nem csak a törvénynek szabványoknak, előírásoknak való megfelelést jelenti, hanem többlet vállalkozást is.

**XVI.2.3.** A fogyasztóközpontú szolgáltatás része a felhasználó széles körű informálása, az, hogy milyen körülmények között, mennyi idő alatt jut a szolgáltatáshoz, valamint az is, hogy milyen a távhőszolgáltatás biztonsága és környezetre gyakorolt hatása.

**XVI.2.4.** A rendszer minden elemének, a felhasználókkal történő szerződéskötéstől a szolgáltatás fenntartását és biztonságát garantáló folyamaton keresztül az alkalmazottak oktatásáig, a megfelelő szabályok szerinti összehangolt működése teszi lehetővé, hogy a szolgáltatás folyamatos, egyenletesen jó minőségű legyen.

**XVI.2.5.** A távhőszolgáltató törekszik arra, hogy a távhőszolgáltatáshoz szükséges berendezéseket minőségbiztosítással rendelkező gyártóktól, forgalmazóktól szerezze be, és ezt a távhőenergia vásárlásnál is érvényesíteni kívánja.

## XVII. Környezetvédelem

### XVII.1. Környezetvédelem

A területileg illetékes környezetvédelmi felügyelőség, pontforrás működési engedélyben rögzített kötelezettségeket ír elő környezetünk védelmére, Társaságunk működésével kapcsolatosan.

A működési engedélyben meghatározza a fűtőművekben létesített tüzelőberendezések teljesítménye alapján, a környezetvédelmi felülvizsgálat mérési időpontjait. A Szolgáltató a kazánokat 5 évente, a gázmotorokat pedig évente méreti akkreditált laboratóriummal, és a mérésről készült jegyzőkönyveket a működési engedélyben meghatározott időpontig küldi meg az illetékes szervnek.



A tüzelőberendezések légszennyező anyagainak technológiai kibocsátási határértékeit a 23/2001. (XI.13.) KöM rendelet 3. sz. melléklet tartalmazza. A földgázüzemű gázmotorok technológiai kibocsátási határértékeit a 32/1993.(XII.23.) KTM rendelet 1.sz. melléklete tartalmazza a motor néveleges teljesítménye alapján.

## **XVII.2. Üvegházhatás (CO<sub>2</sub> kibocsátás)**

A Szolgáltató a fűtőműveket úgy üzemelteti, hogy a környezetterhelés kevesebb legyen, megelőzze a környezetszennyezést, és kizárja a környezetkárosítást. A berendezéseket a gépkönyvben előírt módon üzemelteti, és a bekövetkező változásokról a felügyelőséget értesíti. A légszennyezés éves mértékéről szóló adatlapok benyújtási határideje minden tárgyévet követő március 31. napja.

Az üzemeltett fűtőművek közül, 5 fűtőműben a tüzelőberendezések 20 MW<sub>th</sub>-ot meghaladó bemenő hőteljesítménnyel üzemelnek, így üvegházhatású gázkibocsátási adatszolgáltatásra kötelezettek. Az üvegházhatású gázok kibocsátási egységeinek kereskedelméről szóló kötelezettségeket a 2005. évi XV. törvény tartalmazza. Az üzemeltető ezen gázkibocsátását a jogszabály szerint nyomon követi, és arról hitelesített jelentést készít, amelyet a tárgyévet követő év március 31-ig elküld a környezetvédelmi hatóság részére.

## **XVII.3. Felszíni vizek**

A felszíni vizek minősége védelmének érdekében a Szolgáltató önellenőrzésre kötelezett. A kibocsátó szennyvíz kibocsátási jellemzőiről, és a technológiai folyamatok üzemviteléről tájékoztatja a felügyelőséget, valamint a vízminőség-védelmi éves jelentésről (VÉL), az adatlapokat minden tárgyévet követő március 31-ig benyújtja a felügyelőségre.

A Szolgáltató 1 db termálkutat üzemeltet, a termálkút vizének energetikai célra történő hasznosítására. A felszíni vizek védelme érdekében, a vízszennyező anyagok kibocsátásaira vonatkozó határértékeket a 28/2004.(XII.25.) KvVM. rendelet 2. sz. melléklete tartalmazza.

## **VII.4. Fűtési- és használati melegvíz (HMV)**

A szolgáltatott használati melegvízre vonatkozó követelményeket, a 201/2001. (X.25.) Korm. rendelet tartalmazza. A fűtési – és használati melegvízből vett vízmintákat, a Szolgáltató minden hónapban megvizsgálja. A Szolgáltató az ÁNTSZ-szel egyeztetett éves ütemterv alapján, akkreditált laboratóriummal ellenőrizteti a lakosság számára szolgáltatott vizet, és a vizsgálati eredményeket megküldi az ÁNTSZ-nek.

## **VII.5. Hulladékkezelés**

A Szolgáltató, a tevékenységének gyakorlása során keletkező hulladékot gyűjti, majd elzárt-, névtáblával ellátott helyen átmenetileg tárolja, és elszállításáról engedéllyel rendelkező céget bíz meg.





## **XVIII. Adatkezelés és Adatvédelem**

A Szolgáltató a fogyasztókat/díjfizetőket érintő szolgáltatások igénybevételével összefüggő és a fogyasztókat/díjfizetőket érintő adatkezelésre vonatkozóan, és e tevékenysége körében keletkező, továbbá tevékenysége által birtokába jutott adatokra, a védendő adatok körére, a nyilvános és a közérdekű, valamint közérdekből nyilvánosnak tekintendő adatok kezelésére, az egyes adatokat kezelőkre és felelősségükre, továbbá a teljes körű elektronikus információs rendszer védelmére vonatkozóan belső szabályokat állapított meg.

A Szolgáltató rendelkezik a teljes működésére vonatkozó általános adatkezelési és adatvédelmi szabályozással, valamint a jelen szabályzat tárgyát képező távhőszolgáltatásra vonatkozó adatkezelési és adatvédelmi tájékoztatóval.

A Szolgáltató távhőszolgáltatására vonatkozóan az adatkezelési és adatvédelmi tájékoztatót a jelen szabályzat 3. sz. melléklete tartalmazza.

## **XIX. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK**

Minden, jelen szabályzatban nem szabályozott kérdésben, a hatályos jogszabályok előírásai az irányadóak.

Jelen szabályzat 2020. év június hó 01. napján lép hatályba és visszavonásig érvényes. Ezzel egyidejűleg visszavonásra és hatályon kívül helyezésre kerül a Társaság korábbi üzemeltetési szabályzata (2014.10.01.). A 2014.10.01-től érvényes Minőségirányítási Kézikönyv továbbra is hatályban marad.

### **Mellékletek:**

- 1. melléklet: Behajtási eljárásrend**
- 2. melléklet: Ügyfélszolgálati adatok**
- 3. melléklet: Adatkezelési és adatvédelmi tájékoztató**



## 1. sz. melléklet

### **Üzletszabályzat XIV.4. pontjának részletszabályozása:**

#### **BEHAJTÁSI ELJÁRÁSREND**

**A jelen mellékletben a felhasználói/díjfizetői hátralékok, kintlévőségek kezelésre és a hátralékok elszámolására, behajtására, annak eljárásrendjére vonatkozó részletszabályok kerülnek meghatározásra.**

A jelen behajtási eljárásrend szabályozza Szolgáltató távhőszolgáltatási tevékenysége során keletkező hátralékos követelések behajtásával kapcsolatos szabályokat és a behajtás eljárásának szabályait, valamint technikai jellegű szabályokat

#### **I. Általános szabályok:**

##### **Késedelmes fizetés:**

Ha a felhasználó/díjfizető a szolgáltatás ellenértékét nem a közszolgáltatási szerződésben, illetve nem a számlán feltüntetett határidőig fizeti meg, vagy csak részben egyenlíti ki a Szolgáltató részére, késedelembe esik.

Késedelmes fizetés esetén a felhasználó/díjfizető a számlatartozáson (főkövetelésen) kívül köteles megfizetni a Ptk. szerinti késedelmi kamatot, valamint a Szolgáltatónak a késedelmes fizetés miatt felmerült egyéb költségeit (felszólítások postai díja, perköltség, címkutatás költsége, tulajdoni lap beszerzésének költsége, a végrehajtási eljárás költségei, behajtói sikerdíj stb.).

A késedelmi kamat a fizetési határidőt követő naptól esedékes. A kamatfizetési kötelezettség akkor is fennáll, ha a kötelezett késedelmét kimenti.

I.1. Ha a felhasználó/díjfizető a fizetési felszólításra sem rendezi elmaradását, úgy a Szolgáltató jogi úton érvényesíti követelését:

- fizetési meghagyás kibocsátását kéri a közjegyzőtől a hátralékos díjfizető, mint kötelezett ellen,
- a fizetési meghagyás jogerőre emelkedését követően a fizetési teljesítés további elmaradása esetén végrehajtási eljárás-igénybe vételével kényszeríti a hátralékos díjfizetőt, mint adóst a tartozása kiegyenlítésére, amely eljárásban a bírósági végrehajtó a végrehajtásról szóló törvényben biztosított eszközök (jövedelemletiltás, ingó- és ingatlan foglalás, árverés) alkalmazásával hajtja be a követelést a fizetési meghagyásos és a végrehajtási eljárás költségeivel növelten.

I.2. **Követelések összetétele az alábbi lehet**

- a számla szerinti tőketartozás
- eljárási költségek
- késedelmi kamatok

### I.3. A távhőszolgáltatási díjhátralék kiegyenlítése történhet

#### I.3.1. Fizetési felszólításra

- a) banki átutalással eseti megbízás alapján
- b) pénztári befizetéssel
- c) készpénzátutalási megbízással (csekk)

#### I.3.2. Fizetési meghagyásos eljárásban

- a) pénztár befizetéssel
- b) készpénzátutalási megbízással (csekk)
- c) banki átutalással eseti megbízás alapján
- d) azonnali beszedéssel a kötelezett bankszámlájáról

#### I.3.3. Végrehajtási eljárásban

- a) banki átutalással eseti megbízás alapján
- b) pénztári befizetéssel
- c) készpénzátutalási megbízással (csekk)
- d) végrehajtói közreműködéssel (letiltásból, ingó-, ingatlanárverésből, azonnali beszedéssel az adós bankszámlájáról)

### I.4. Felfüggesztés

Amennyiben a felhasználó /díjfizető a díjfizetési kötelezettségének írásbeli felszólítás(ok) ellenére sem tesz eleget – és a műszaki feltételek lehetővé teszik – a Szolgáltató a szolgáltatást, a lejárt követelés (számlázott díjak és kötbér, egyéb költségek, kötbér, kamat) kiegyenlítéséig felfüggesztheti.

**A felfüggesztéssel, és a felfüggesztés megszüntetésével kapcsolatosan felmerült költségeket a Szolgáltató a szerződésszegés elkövetőjére hárítja.**

Amennyiben a szolgáltatás felfüggesztését a hátralékos felhasználó /díjfizető – előzetes felszólítás ellenére - nem biztosítja a felhasználás helyére történő bejutás lehetővé tételével, úgy a Szolgáltató a területileg illetékes járásbíróságot megkeresi, hogy határozattal elrendelje a Szolgáltató bejutását a felhasználási helyre. A járásbíróság a határozatát fellebbezésre tekintet nélkül végrehajthatóvá nyilváníthatja.

A járásbíróság nemperes eljárásban elrendelheti a távhőszolgáltató bejutását a felhasználási helyre, ha a felhasználó, illetve díjfizető nem teszi lehetővé:

- a) a távhő-elszámolási vagy költségmegosztó mérőeszköz leolvasását, ellenőrzését,
- b) szerződésszegés vagy szabálytalan vételezés esetén a távhőszolgáltatás felfüggesztését, illetve
- c) a felhasználói berendezés ellenőrzését.

A távhőszolgáltató akkor kezdeményezheti a felhasználási helyre való bejutás biztosítása iránti kérelem elbírálását, ha

- a) a felhasználót a felhasználási helyre történő bejutás lehetőségének biztosítására legalább két alkalommal írásban felhívta, és
- b) az adott felhasználási helyre történő bejutási kísérlete sikertelen volt.

## II. Folyószámla nyilvántartás:

A felhasználók/díjfizetők (a továbbiakban: felhasználók) analitikus folyószámla nyilvántartásának a felhasználók azonosításához és a lejárt határidejű követelések behajtásához szükséges – a vonatkozó ágazati jogszabályokban meghatározott és az „Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról” szóló 2011. évi CXII. törvény (a továbbiakban: Információs törvény) rendelkezéseinek megfelelő - adatokat kell tartalmaznia.

### A követelések analitikus nyilvántartása

A számla kibocsátásával egy időben a követelésekről a következő adatokat kell nyilvántartania a Szolgáltatónak:

- számlaszám,
- felhasználó/díjfizető neve és azonosítója,
- számlázási cím,
- felhasználási hely megnevezése, címe és azonosítója,
- számla típusa (pl.: normál, helyesbítő),
- számla jellege (pl.: generált, kézi),
- számlakészítés időpontja,
- teljesítés időpontja,
- fizetési határidő,
- fizetési mód,
- fizetendő összeg.

A teljesítés, illetve a követelés elismerésének alapbizonylata a felhasználó/fogyasztó részére kiállított számla.

**A követelések nyilvántartásának olyannak kell lennie, hogy abból megállapítható legyen, mely követelés:**

1. *Fizetési határidőn belüli:* a számlán szereplő fizetési határidő előtti, le nem járt követelés.
2. *Fizetési határidőn túli:* a számlán szereplő követelés, amely a fizetési határidőig a Szolgáltató bankszámláján nem került jóváírásra.
3. *Jogi útra terelt követelés:* olyan határidőn túli követelés, amelynek érvényesítése az illetékes hatóság vagy bíróság előtt folyamatban van.
4. *Behajthatatlan követelés:* az a követelés, amely megfelel a Számviteli törvényben előírt behajthatatlansági követelményeknek.
5. *Leírt követelés:* az a behajthatatlan követelés, amely a Társaság nyilvántartásából, könyvből kivezetésre került.

## III. Hátralék behajtási eljárás:

### Hátralék

**Ha a felhasználó/díjfizető részére kiküldött számlán szereplő összeg a megjelölt határidőn belül a felhasználó/díjfizető nem fizeti meg, hátralék keletkezik.**

A behajtási eljárásnak alapesetben arra kell irányulnia, hogy a Szolgáltató követelése a lehető legrövidebb időn belül, pénzbefizetés formájában realizálódjon a Szolgáltató számláján.

A behajtási eljárás során a Szolgáltató intézkedései a következők lehetnek:

Fizetési felszólítás írásban. A távhőszolgáltató a tartozásról és a tartozás meg nem fizetése esetére a szolgáltatás felfüggesztésének lehetőségéről legalább kétszer írásban az átvétel igazolására alkalmas módon értesíti a felhasználót vagy a díjfizetőt. Az értesítésnek tartalmaznia kell a felhasználó vagy díjfizető azonosító számát, nevét, címét, a felhasználási hely címét, a lejárt idejű tartozással érintett számla sorszámát és esedékességét, a lejárt idejű tartozás összegét. Az első fizetési felszólítást az elmaradt díjfizetés esedékességét követő 8 nap elteltét követően kell megküldeni a tartozás 15 napon belüli megfizetésére, majd ennek eredménytelensége esetén a határidő leteltét követő újabb 8 nap után kell kiküldeni a második felszólítást.

- A hátralékos díjfizetőnek – a fizetési felszólításban megjelölt határidő leteltét megelőzően előterjesztett - kérelmére, a tartozása teljes összegének a megfizetésére legfeljebb 6 hónapi egyenlő részletekben történő fizetési megállapodást lehet kötni, amennyiben azt a hátralékos személyi, jövedelmi és vagyoni helyzete indokolja, amit a hátralékosnak kell írásban, megfelelő módon igazolni. A részletfizetési megállapodás iránti kérelem előterjesztése nem teremt kötelezettséget a Szolgáltató számára, a megállapodás kötését a Szolgáltató első számú vezetője saját hatáskörben engedélyezi. Ha a megkötött megállapodás alapján a hátralékos díjfizető egyetlen részlet megfizetését elmulasztja, ez esetben a még fennálló teljes tartozása egy összegben esedékessé válik.
- A követelés értékesítése.
- Követelés érvényesítése iránti jogi eljárások megindítása.
- Ha a felhasználó/díjfizető az önkormányzati tulajdonban lévő épület (épületrész), lakás bérlője, akkor a bérbeadó tulajdonos értesítése, javaslat a bérleti jogviszony felmondására.
- Ha a felhasználó/díjfizető más tulajdonában lévő épület (épületrész), lakás bérlője, akkor a bérbeadó tulajdonos értesítése.
- Ha a felhasználási hely tulajdonosa kiskorú, az illetékes szakigazgatási szerv tájékoztatása.
- A lakó-, illetve vegyes célra használt épület (társasház) közös képviselőjének tájékoztatása a társasház teljes távhődíj tartozásának egyösszegű kimutatásáról.

**A Szolgáltató konkrét eljárásjogi intézkedései:**

### III.1. Fizetési meghagyásos eljárás

**Fizetési meghagyás:** elektronikusan előterjeszhető kérelem, amely alapján a közjegyző a másik fél meghallgatása nélkül fizetési meghagyást bocsát ki azzal a felhívással, hogy felhasználó/díjfizető (a fizetési meghagyásos eljárásban: kötelezett) a követelt összeget 15 nap alatt fizesse meg.

**Fizetési meghagyásos eljárás:** a közjegyző hatáskörébe tartozó, a pénzkövetelések érvényesítésére szolgáló egyszerűsített polgári nemperes eljárás, melyre a Polgári perrendtartásról szóló törvény szabályait a polgári nemperes eljárás sajátosságaiból eredő eltérésekkel kell megfelelően alkalmazni.

Ha adott felhasználási helynek vagy ingatlanrésznek több fizetési kötelezettje van (tulajdonostárs/tulajdonostársak, díjfizető/díjfizetők), valamennyi kötelezett ellen kérni kell a fizetési meghagyás kibocsátását. Ez az eljárás követendő akkor is, ha a tulajdonos és a bérlő/használó együttes nyilatkozata alapján a számla kötelezettje a bérlő/használó, aki fizetési kötelezettségének nem tesz/tett eleget. A közjegyző a fizetési meghagyást legkésőbb a kérelem beérkezésétől számított tizenöt napon belül - elektronikus úton beadott kérelem esetén három munkanapon belül - papír alapon bocsátja ki.

### III.2. Végrehajtási eljárás

**Végrehajtási lap:** az az elektronikus, vagy papíralapú űrlap, amelynek végrehajtást kérő általi előterjesztésével, majd a végrehajtási laphoz a közjegyző, vagy bíróság általi kiállításával a jogerős fizetési meghagyással, ítélettel elbírált, végrehajtandó követelés végrehajtásának elrendelése megtörténik a Szolgáltató javára.

A jogerős fizetési meghagyás alapján, ha a követelés teljes kiegyenlítése a jogerőre emelkedést követő 15 napon belül nem történik meg, a Szolgáltató végrehajtási lap kibocsátása iránti kérelmet nyújt be elektronikus úton a MOKK rendszerén keresztül. A végrehajtás elrendelésére a fizetési meghagyást kibocsátó közjegyző, peres eljárás esetén a jogerős ítéletet hozó bíróság jogosult kizárólag végrehajtási lappal. Az eljárás ezen szakaszában a hátralékos felhasználó/díjfizető már adós néven szerepel.

A végrehajtási eljárás eredménye:

- a végrehajtó eljárása eredményes volt, a követelés kielégítést nyert,
- követelés részben nyert kielégítést,
- a követelés behajthatatlan marad.

#### Bírósági eljárások

Eredménytelen fizetési meghagyás esetén (pl.: amikor a kötelezett ismeretlen helyen tartózkodik, belföldi idézési címe nem elérhető a hatóságok nyilvántartásában) a Szolgáltató illetékes vezetőjének javaslata alapján mérlegelni kell bírósági peres eljárás indításának lehetőségét. Amennyiben a kötelezett a kibocsátott fizetési meghagyással szemben ellentmondással él, a fizetési meghagyásos eljárás perré alakul, aminek során a Szolgáltató, mint felperes keresetet terjeszt elő az illetékes járásbírósághoz a kötelezett, mint alperes ellen.

#### Követeléskezelésre szakosodott cégek megbízása a tartozás behajtásával

A Szolgáltató fenntartja magának a jogot arra, hogy a felhasználók/díjfizetők által felhalmozott hátralékok behajtására követeléskezelésre szakosodott céget bízjon meg, vagy a hátralékot értékesítse.

### IV. Egyéb rendezendők:

**IV.1. Járulékos költségek a behajtási eljárás során felmerült valamennyi költségek összessége.**

Ide tartoznak:



- Fizetési felszólítások előállításának, kézbesítésének, valamint a megkeresések költsége
- Szolgáltatás felfüggesztésével kapcsolatosan felmerülő költségek (ki- és visszakapcsolás költségei)
- Közjegyzői, bírósági, végrehajtási eljárás során felmerült költségek
- Tulajdoni lap, egyéb okiratok beszerzésének költsége
- Lakcímkutatás, hiányzó személyes adatok beszerzésének díja
- Egyéb költség (az eddig felsoroltakon kívül felmerülő költség).

A Szolgáltatónak a járulékos költsége(ke)t részletezve és egy összegben is nyilván kell tartania. A jogszabály által előírt járulékos költségeket a mindenkor érvényes jogszabály szerint kell megállapítani és megfizettetni.

| Szolgáltatás megnevezése  | szolgáltatás díja: Ft./db |
|---|---------------------------|
| <b>havi fizetési felszólító díja</b>                              |                           |
| <b>összesítő fizetési felszólító díja</b>                         |                           |
| <b>jogi eljárást megelőző felszólító levél díja</b>               |                           |
| <b>lakcím felkutatás, fogyasztó/díjfizető címének felkutatása</b> |                           |
| <b>részletfizetési kérelem elbírálás díja</b>                     |                           |
| <b>egyéb felszólítási díj</b>                                     |                           |
| <b>stb.....</b>   |                           |

#### IV.2. Kamatszámításra vonatkozó szabályok

A Szolgáltató a mindenkor hatályos Ptk. előírásai alapján állapíthatja meg és számolhatja fel a hátralékfizetés során felmerült kamatokat.



## 2. sz. melléklet

### XI.3.1. ponthoz: Ügyfélszolgálat, ügyfélszolgálati pénztár, hibabejelentés

#### 1. Ügyfélszolgálat

**Helye:** 4220 Hajdúböszörmény, Ady tér 10.

Levelezési címe: 4220 Hajdúböszörmény, Radnóti u. 1.

E-mail: [tavho@hbholding.hu](mailto:tavho@hbholding.hu)

Telefon: +36 52 219 419

**Ideje:**

Hétfő: 09 h 00 – 12 h 00

Kedd: szünnap

Szerda: 13 h 00 – 16 h 30

Csütörtök: szünnap

Péntek: szünnap

Szombat - Vasárnap: szünnap

#### 2. Műszaki hibabejelentés:

**Helye:** 4220 Hajdúböszörmény, Karap Ferenc u 7

Levelezési címe: 4220 Hajdúböszörmény, Radnóti u. 1.

E-mail: [tavho@hbholding.hu](mailto:tavho@hbholding.hu)

Telefon: +36 70 775 91 99 (Kovács Sándor)

**Ideje:**

Hétfő: 07 h 30 – 09 h 30

Kedd: szünnap

Szerda: szünnap

Csütörtök: szünnap

Péntek: 14 h 00 – 16 h 00

Szombat - Vasárnap: szünnap

#### 3. Lakossági hibabejelentés

Telefon: +36 (52) 219 - 419

E-mail: [hibabejelentes@hbholding.hu](mailto:hibabejelentes@hbholding.hu)





### 3. sz. melléklet

## **Üzletszabályzat XVIII. pontjának részletszabályozása:**

### **ÁLTALÁNOS ADATVÉDELMI ÉS ADATKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ**

**Szolgáltató a fogyasztókat/díjfizetőket érintő szolgáltatások igénybevételével összefüggő és a fogyasztókat/díjfizetőket érintő adatkezelésére vonatkozóan, és e tevékenysége körében keletkező, továbbá tevékenysége által birtokába jutott adatokra, a védendő adatok körére, a nyilvános és a közérdekű, valamint közérdekből nyilvánosnak tekintendő adatok kezelésére, az egyes adatokat kezelőkre és felelősségükre, továbbá a teljes körű elektronikus információs rendszer védelmére vonatkozóan az alábbi tájékoztatást teszi közzé.**

A Tájékoztató célja továbbá mindazon intézkedések és betartandó szabályok összefoglalása, amelyek által a Szolgáltató információbiztonsága (rendszerek, adatok, információk sértetlensége, bizalmassága, rendelkezésre állása) megvalósul.

A Tájékoztató szabályozza a Társaságnál, mint Szolgáltatónál kezelt, létrehozott adatok, információk védelmét, az eszközök biztonságos és ellenőrizhető működését, és az infokommunikációs eszközökből álló rendszer használatával és üzemeltetésével kapcsolatos jogokat és kötelezettségeket. Szabályozza továbbá a jogosulatlan hozzáféréssel kapcsolatos eljárásrendet, és az adatok jogosulatlan nyilvánosságra hozatalának szankcióit.

#### **Adatkezelő (Szolgáltató) adatai**

Az Adatkezelő megnevezése: **Hajdúböszörményi Városgazdálkodási Nonprofit Kft.**

Adatkezelő székhelye: cím: **4220 Hajdúböszörmény, Radnóti u.1.**

Adatkezelő adószáma: 11156624-2-09

Cégjegyzékszám: 09-09-003201

e-mail: **titkarsag@hbholding.hu**

A Társaság, mint adatkezelő első számú vezetője: **ügyvezető**

#### **I. A TÁJÉKOZTATÓ HATÁLYA**

1. A Tájékoztató hatálya kiterjed a távhőszolgáltatást igénybe vevő felhasználókra, mint fogyasztókra, díjfizetőkre, valamint a Szolgáltató azon munkavállalóira, akik a Szolgáltatónál a távhőszolgáltatással kapcsolatos adatokat kezelik.
2. Az 1.1. pontban foglaltakon kívül a Tájékoztató hatálya kiterjed a Szolgáltató távhőszolgáltatási tevékenysége során keletkezett minden adatra, iratra, dokumentumra, információra, és bármilyen eszközre, amely adatot tartalmaz.
3. A Társaság távhőszolgáltatásának biztosítása, és a fogyasztói adatok kezelésében lévő személyes adat az adatkezelés során mindaddig megőrzi személyes adat minőségét, amíg belőle az érintett azonosított vagy azonosítható. A Társaság akkor tekint egy adatot személyes adatnak, ha az rendelkezik azzal a technikai feltétellel, amely segítségével képes az adatból azonosítani az érintettet.
4. A távhőszolgáltatási tevékenység jogszabályi alapon biztosított szolgáltatás, az adatkezelés és adatvédelmi tevékenység is ennek megfelelően szabályozott.

## II. HIVATKOZOTT JOGSZABÁLYOK ÉS RÖVIDÍTÉSEIK

- Magyarország alaptörvénye (Szabadság és felelősség, VI. cikk);
- AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS (EU) 2016/679 RENDELETÉNEK - (2016. április 27.) a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról szóló rendelet
- 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról (Info tv.);
- 2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről (Ptk.)
- 2012. évi I. törvény a munka törvénykönyvéről (Mt.);
- 2012. XLI. törvény a személyszállítási szolgáltatásokról (Sztv.)
- adatvédelmi biztosi gyakorlat, majd NAIH gyakorlat – 1995. óta
- egyéb irányadó szabályozások

## III. FOGALMAK

1. **érintett:** bármely meghatározott, személyes adat alapján azonosított vagy - közvetlenül vagy közvetve - azonosítható természetes személy;
2. **személyes adat:** az érintettel kapcsolatba hozható adat - különösen az érintett neve, azonosító jele, valamint egy vagy több fizikai, fiziológiai, mentális, gazdasági, kulturális vagy szociális azonosságára jellemző ismeret -, valamint az adatból levonható, az érintettre vonatkozó következtetés;
3. **közérdekű adat:** az állami vagy helyi önkormányzati feladatot, valamint jogszabályban meghatározott egyéb közfeladatot ellátó szerv vagy személy kezelésében lévő és tevékenységére vonatkozó vagy közfeladatának ellátásával összefüggésben keletkezett, a személyes adat fogalma alá nem eső, bármilyen módon vagy formában rögzített információ vagy ismeret, függetlenül kezelésének módjától, önálló vagy gyűjteményes jellegétől, így különösen a hatáskörre, illetékességre, szervezeti felépítésre, szakmai tevékenységre, annak eredményességére is kiterjedő értékelésére, a birtokolt adatfajtákra és a működést szabályozó jogszabályokra, valamint a gazdálkodásra, a megkötött szerződésekre vonatkozó adat;
4. **közérdekből nyilvános adat:** a közérdekű adat fogalma alá nem tartozó minden olyan adat, amelynek nyilvánosságra hozatalát, megismerhetőségét vagy hozzáférhetővé tételét törvény közérdekből elrendeli;
5. **hozzájárulás:** az érintett akaratának önkéntes és határozott kinyilvánítása, amely megfelelő tájékoztatáson alapul, és amellyel félreérthetetlen beleegyezését adja a rá vonatkozó személyes adatok - teljes körű vagy egyes műveletekre kiterjedő - kezeléséhez;
6. **tiltakozás:** az érintett nyilatkozata, amellyel személyes adatainak kezelését kifogásolja, és az adatkezelés megszüntetését, illetve a kezelt adatok törlését kéri;
7. **adatkezelő:** az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki, vagy amely önállóan, vagy másokkal együtt az adatok kezelésének célját meghatározza, az adatkezelésre (beleértve a felhasznált eszközt) vonatkozó döntéseket meghozza és végrehajtja, vagy az adatfeldolgozóval végrehajtatja;
8. **adatkezelés:** az alkalmazott eljárástól függetlenül az adatokon végzett bármely művelet, vagy a műveletek összessége, így különösen gyűjtése, felvétele, rögzítése, rendszerezése, tárolása, megváltoztatása, felhasználása, lekérdezése, továbbítása, nyilvánosságra hozatala, összehangolása vagy összekapcsolása, zárolása, törlése és megsemmisítése, valamint az adatok további felhasználásának megakadályozása, fénykép-, hang- vagy képfelvétel készítése, valamint a személy azonosítására alkalmas fizikai jellemzők (pl. ujj- vagy tenyérynymat, DNS-minta, íriszkép) rögzítése;

9. **az adatkezelés korlátozása:** a tárolt személyes adatok megjelölése jövőbeli kezelésük korlátozása céljából;
10. **adattovábbítás:** az adat meghatározott harmadik személy számára történő hozzáférhetővé tétele;
11. **nyilvánosságra hozatal:** az adat bárki számára történő hozzáférhetővé tétele;
12. **adattörlés:** az adatok felismerhetetlenné tétele oly módon, hogy a helyreállításuk többé nem lehetséges;
13. **adatmegjelölés:** az adat azonosító jelzéssel ellátása annak megkülönböztetése céljából;
14. **adatszárolás:** az adat azonosító jelzéssel ellátása további kezelésének végleges vagy meghatározott időre történő korlátozása céljából;
15. **adatmegsemmisítés:** az adatokat tartalmazó adathordozó teljes fizikai megsemmisítése;
16. **adattfeldolgozás:** az adatkezelési műveletekhez kapcsolódó technikai feladatok elvégzése, függetlenül a műveletek végrehajtásához alkalmazott módszertől és eszköztől, valamint az alkalmazás helyétől, feltéve hogy a technikai feladatot az adatokon végzik;
17. **adattfeldolgozó:** az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki, vagy amely szerződés alapján - beleértve a jogszabály rendelkezése alapján történő szerződéskötést is - adatok feldolgozását végzi;
18. **adatfelelős:** az a közfeladatot ellátó szerv, amely az elektronikus úton kötelezően közzéteendő közérdekű adatot előállította, illetve amelynek a működése során ez az adat keletkezett;
19. **adatközlő:** az a közfeladatot ellátó szerv, amely - ha az adatfelelős nem maga teszi közzé az adatot - az adatfelelős által hozzá eljuttatott adatait honlapon közzéteszi;
20. **adatállomány:** az egy nyilvántartásban kezelt adatok összessége;
21. **harmadik személy:** olyan természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki, vagy amely nem azonos az érintettel, az adatkezelővel vagy az adattfeldolgozóval;
22. **nyilvántartási rendszer:** a személyes adatok bármely módon – centralizált, decentralizált vagy funkcionális vagy földrajzi szempontok szerint – tagolt állománya, amely meghatározott ismérvek alapján hozzáférhető;
23. **az érintett hozzájárulása:** az érintett akaratának önkéntes, konkrét és megfelelő tájékoztatáson alapuló és egyértelmű kinyilvánítása, amellyel az érintett nyilatkozat vagy a megerősítést félreérthetetlenül kifejező cselekedet útján jelzi, hogy beleegyezését adja az őt érintő személyes adatok kezeléséhez;
24. **adattvédelmi 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;
25. **bűnügyi személyes adat:** a büntetőeljárás során vagy azt megelőzően a bűncselekménnyel vagy a büntetőeljárással összefüggésben, a büntetőeljárás lefolytatására, illetve a bűncselekmények felderítésére jogosult szerveknél, továbbá a büntetés-végrehajtás szervezeténél keletkezett, az érintettel kapcsolatba hozható, valamint a büntetett előéletre vonatkozó személyes adat.

#### IV. ÁLTALÁNOS ADATKEZELÉS A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELE SORÁN

##### Kapcsolatfelvétel

A Szolgáltatóval, valamint annak Ügyfélszolgálatával személyesen, telefonon, írásban is fel lehet venni a kapcsolatot.

- Amennyiben az érintett szóban (személyesen, telefonon) veszi fel a kapcsolatot, és az az ügy, amelyben az érintett megkereste a Szolgáltatót a távhőszolgáltatással

kapcsolatosan, azonnal nem oldható meg, úgy a szolgáltató kijelölt munkatársa írásos feljegyzést készít az érintett által elmondottakról, amelyet továbbít az ügy elintézése céljából az illetékesnek.

- Amennyiben az érintett írásban veszi fel a kapcsolatot a Szolgáltatóval, az írásban (postai úton, az érintett személyes átadása esetén papíralapon vagy elektronikus levélben) érkezett megkereséseket az ezért felelős munkavállaló iktatja és az ügyben a Szolgáltatón belül illetékes kijelölt munkavállalónak továbbítja ügyintézésre.

A fenti kapcsolatfelvételek során a kapcsolatot felvevő magánszemély/vagy jogi személy az adatkezeléshez azzal járul hozzá, hogy a kapcsolatot önkéntesen veszi fel a Szolgáltatóval – miközben a nyilvánosságra hozott tájékoztatót megismerhette és ennek tudatában vehette fel a kapcsolatot a Szolgáltatóval. A kapcsolatfelvétel során az érintett megadhatja nevét, e-mail címét, telefonszámát, egyéb elérhetőségi címét és az általa tett üzenetet.

*Az adatkezelés célja:* a Szolgáltatóval való kapcsolatfelvétel biztosítása, ügyintézés

*Az adatkezelés jogalapja:* az érintett önkéntes hozzájárulása, a GDPR 6. cikk (1) a) bekezdése szerint

*A kezelt adatok köre:* érintett személyes adatait tartalmazó levele, feljegyzés, egyéb

*Az adatkezelés időtartama:* az ügy elintézéséig vagy ameddig a hatályos jogszabályok előírják.

### **A távhőszolgáltatás igénybevétele és a szolgáltatás teljesítésének elfogadása, valamint a szolgáltatáshoz kötött jogosultság ellenőrzésével összefüggő adatkezelés**

A Társaság, mint távhőszolgáltató *a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény alapján jogosult az szolgáltatást igénybe vevő fogyasztó / díjfizető meghatározott adatainak megismerésére. A szolgáltató által megismerhető személyes adatok körét a törvény pontosan meghatározza. A törvény által kötelezően megismerhető és kezelendő adatok a Szolgáltató részéről megismerhetőek és tárolhatóak.*

*Az adatkezelés célja:* a távhőszolgáltatás igénybevételét rögzítő fogyasztói szerződés megkötése, a szolgáltatás teljesítése, illetve a szolgáltatás és a szolgáltatási díj megfizetése, valamint a szolgáltatásra jogosultság ellenőrzése

*Az adatkezelés jogalapja:* a GDPR 6. cikk (1) b) szerinti szerződés megkötése, teljesítése, amelyben az egyik fél az érintett fogyasztó, a másik fél a szolgáltatást nyújtó Társaság, és annak Üzletszabályzata, valamint a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény alapján létrejövő szerződés.

### **Távhőszolgáltatás igénybevétele és szolgáltatás teljesítésének elfogadása során a szolgáltatási díjat meg nem fizető vagy az egyéb szerződéses feltételeket egyéb módon megszegő fogyasztó azonosítása, és vele szemben polgári jogi igény érvényesítése**

A Társaság, mint távhőszolgáltató *a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény alapján jogosult az szolgáltatást igénybe vevő fogyasztó / díjfizető meghatározott adatainak megismerésére. A szolgáltató által megismerhető személyes adatok körét a törvény pontosan meghatározza. A törvény által kötelezően megismerhető és kezelendő adatok a Szolgáltató részéről megismerhetőek és tárolhatóak.*

Minden fogyasztó, amely a távhőszolgáltatást igénybe veszi a Szolgáltatótól, egyben az Üzletszabályzat alapján egyedi fogyasztói szerződést is köt a szolgáltatást biztosítóval. A

szerződéses jogviszony vonatkozik az igénybevevő jogaira, kötelezettségeire, fizetési kötelezettségére, illetve a távhő díjtételek meg nem fizetésére, illetve a szerződési feltételek egyéb módon történő betartására, vagy be nem tartására is, valamint azok jogkövetkezményeire.

A Szolgáltató megbízottjai, mint adatkezelők ellenőrizhetik a fogyasztó/díjfizető fizetési kötelezettségének meglétét, illetve szerződéses kötelezettségek, szabályok betartását.

*Az adatkezelés célja:* távhőszolgáltatást rögzítő fogyasztói szerződés teljesítésével összefüggésben a távhő díjat meg nem fizető vagy a szerződés fizetési feltételeket egyéb módon megszegő fogyasztó/díjfizető azonosítása, illetve a szabályokat megszegő fogyasztóval/díjfizetővel szemben polgári jogi igény érvényesítése.

*Az adatkezelés jogalapja:* a távhő díjat meg nem fizető vagy a szerződés fizetési feltételeket egyéb módon megszegő fogyasztó/díjfizető azonosítása és vele szemben az igény érvényesítése, mely során a Szolgáltató és a fogyasztó/díjfizető között létrejövő szerződés az irányadó. Továbbá a szolgáltatást nyújtó Társaság, és annak Üzletszabályzata, valamint a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény alapján létrejövő szerződés.

*Az adattárolás határideje:* a polgári jogi igények elévüléséig.

### **Panaszkezelési eljárásra vonatkozó adatkezelési elvek**

A **panaszkezelés** során az érintett személyes adatait is meg kell, hogy adja, azt a Szolgáltató az előírt szabályok alapján kezeli. Panasz kizárólag az Üzletszabályzatban foglaltak alapján tehető.

*Az adatkezelés célja:* panaszkezelési eljárás lefolytatása

*Az adatkezelés jogalapja:* a panasz benyújtásával a GDPR 6. cikk (1) a) szerinti érintetti hozzájárulás.

*Az adattárolás határideje:* a panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát öt évig megőrzi a Szolgáltató a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/A. § (7) és 17/B. § (3) és (5) alapján.

## **V. AZ ADATOKHOZ VALÓ HOZZÁFÉRÉS ÉS AZ ADATTOVÁBBÍTÁS**

A Szolgáltató biztosítja, hogy a távhőszolgáltatást igénybe vevő által megadott személyes adatokat csak az illetékes munkaköröket betöltő személyek jogosultak megismerni - a feladataik ellátásához szükséges mértékben. Továbbá a Szolgáltató képviselőjét ellátó jogi képviselő / egyéb meghatalmazott szintén megismerheti a szolgáltatást igénybe vevő személyes adatait, ha bármely fogyasztóval/díjfizetővel kapcsolatos ügy jogi eljárást, illetve jogi véleményezést igényel.

A hatóságoktól (rendőrség, bíróság, ügyészség, adóhatóság, NAIH), valamint a nemzetbiztonsági szolgálatoktól érkező megkeresések alkalmával köteles Társaságunk kiadni az általa kezelt személyes adatokat. Az adatvédelmi kötelezettségek teljesítésére felhívjuk minden olyan harmadik fél figyelmét, akinek Társaságunk a jelen tájékoztató alapján adatokat továbbít vagy átad.



## Az adatkezelés biztonsága

A szolgáltatást igénybe vevő által megadott személyes adatok tárolásához más, külső cég szolgáltatását nem veszi igénybe Társaságunk, mint Szolgáltató. Megfelelő belső intézkedésekkel a szolgáltatás nyújtása során alkalmazott informatikai eszközöket úgy választja meg és üzemelteti a Szolgáltató, hogy a kezelt adatok megvédésre kerüljenek, továbbá azok véletlen megsemmisülését, jogosulatlan felhasználását, illetve jogosulatlan megváltoztatását megakadályozza.

Mindezek érdekében biztosítja, hogy a kezelt adatok

- a) az arra feljogosítottak számára hozzáférhető (rendelkezésre állás);
- b) hitelessége és hitelesítése biztosított (adatkezelés hitelessége);
- c) változatlansága igazolható (adatintegritás);
- d) a jogosulatlan hozzáférés ellen védett (adat bizalmassága) legyen.

### Az adatmegőrzés helye:

**Név:** Hajdúböszörményi Városgazdálkodási Nonprofit Korlátolt Felelősségű Társaság

**cégjegyzékszám:** 09-09-003201

**adószáma:** 11156624-2-09

**Székhely:** 4220 Hajdúböszörmény Radnóti u. 1. sz.

**Adatkezelő elektronikus elérhetősége:** [titkarsag@hbholding.hu](mailto:titkarsag@hbholding.hu)

Szolgáltató az adatokat megfelelő intézkedésekkel védi különösen a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, továbbítás, nyilvánosságra hozatal, törlés vagy megsemmisítés, valamint a véletlen megsemmisülés, sérülés, továbbá az alkalmazott technika megváltozásából fakadó hozzáférhetetlenné válás ellen.

Szolgáltató a különböző nyilvántartásaiban elektronikusan kezelt adatállományok védelme érdekében megfelelő technikai megoldással biztosítja, hogy a tárolt adatok – kivéve, ha azt törvény lehetővé teszi – közvetlenül ne legyenek összekapcsolhatók és az érintetthez rendelkezhetőek.

Szolgáltató a technika mindenkori fejlettségére tekintettel olyan műszaki, szervezési és szervezeti intézkedésekkel gondoskodik az adatkezelés biztonságának védelméről, amely az adatkezeléssel kapcsolatban jelentkező kockázatoknak megfelelő védelmi szintet nyújt.

Szolgáltató az adatkezelés során megőrzi

- a) a titkosságot: megvédi az információt, hogy csak az férhessen hozzá, aki erre jogosult;
- b) a sértetlenséget: megvédi az információknak és a feldolgozás módszerének a pontosságát és teljességét;
- c) a rendelkezésre állást: gondoskodik arról, hogy amikor a jogosult használónak szüksége van rá, valóban hozzá tudjon férni a kívánt információhoz, és rendelkezésre álljanak az ezzel kapcsolatos eszközök.

A Szolgáltató informatikai rendszere és hálózata egyaránt védett a számítógéppel támogatott csalás, kémkedés, szabotázs, vandalizmus, tűz és árvíz, továbbá a számítógépvírusok, a számítógépes betörések és a szolgáltatmegtágadásra vezető támadások ellen. Az üzemeltető a biztonságról szerverszintű és alkalmazásszintű védelmi eljárásokkal gondoskodik.

A Szolgáltató személyes adatokat a jelen Tájékoztatóban leírtaktól eltérő célból, módon, az itt nem nevesített személyek részére nem továbbít, kizárólag statisztikai célból teljesít anonim adatszolgáltatást a jogszabályban előírt hatóságok felé.



## VI. JOGORVOSLATI LEHETŐSÉGEK

Az érintett tájékoztatást kérhet személyes adatai kezeléséről, valamint kérheti személyes adatainak helyesbítését, illetve – a kötelező adatkezelések kivételével – törlését vagy zárolását az adatfelvételénél jelzett módon, illetve az adatkezelő feltüntetett elérhetőségein.

Az érintett kérelmére Szolgáltató tájékoztatást ad az általa kezelt, adatairól, azok forrásáról, az adatkezelés céljáról, jogalapjáról, időtartamáról, az adatfeldolgozó nevééről, címéről és az adatkezeléssel összefüggő tevékenységéről, továbbá adattovábbítás esetén annak jogalapjáról és címzettjéről.

Az adatkezelő a kérelem benyújtásától számított legrövidebb idő alatt, legfeljebb azonban 30 napon belül (amennyiben más jogszabály erre rövidebb határidőt nem ír elő) közérthető formában – az érintett erre irányuló kérelmére írásban – adja meg a tájékoztatást. E tájékoztatás ingyenes, ha a tájékoztatást kérő a folyó évben azonos adatkörre vonatkozó tájékoztatási kérelmet az adatkezelőhöz még nem nyújtott be. Egyéb esetekben a Szolgáltató költségtérítést állapít meg.

A Szolgáltató a személyes adatot helyesbíti, ha az a valóságnak nem felel meg, és a valóságnak megfelelő személyes adat a rendelkezésére áll. A Szolgáltató zárolja a személyes adatot, ha az érintett ezt kéri, vagy ha a rendelkezésére álló információk alapján feltételezhető, hogy a törlés sértené az érintett jogos érdekeit. A zárolt személyes adat kizárólag addig kezelhető, ameddig fennáll az az adatkezelési cél, amely a személyes adat törlését kizárta.

Szolgáltató a személyes adatot törli, ha kezelése jogellenes, az érintett kéri, a kezelt adat hiányos vagy téves – és ez az állapot jogszerűen nem orvosolható – feltéve, hogy a törlést törvény nem zárja ki, az adatkezelés célja megszűnt, vagy az adatok tárolásának törvényben meghatározott határideje lejárt, azt a bíróság vagy a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság elrendelte.

A személyes adatok törlésére, zárolására, helyesbítésére 30 nap áll az adatkezelő rendelkezésére. Amennyiben az adatkezelő az érintett helyesbítés, zárolás vagy törlés iránti igényét nem teljesíti, 30 napon belül írásban közli az elutasítás indokait.

A Szolgáltató adatkezelésével kapcsolatos kérdés, észrevétel, probléma esetén, a Szolgáltató a 4220 Hajdúböszörmény, Radnóti u. 1. sz., valamint a [titkarsag@hbholding.hu](mailto:titkarsag@hbholding.hu) címen elérhető.

Jogorvoslati lehetőséggel, panasszal a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál lehet élni:

### **Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság**

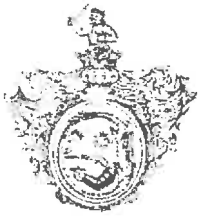
Székhely: 1125 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/C

Levelezési cím: 1530 Budapest, Pf. 5

Telefon: +36 1 391 1400 Telefax: +36 1 391 1410

E-mail: [ugyfelszolgalat@naih.hu](mailto:ugyfelszolgalat@naih.hu) Honlap: <http://www.naih.hu>

Minden, jelen tájékoztatóban nem szabályozott kérdésben, a témában hatályos törvények előírásai az irányadóak. **Jelen tájékoztató 2020. év június hó 01. napjától lép érvénybe és visszavonásig érvényes.**



Hajdúszoboszló Város  
J E G Y Z Ő J É T Ő L

A DOKUMENTUMOT DIGITÁLIS  
ALÁÍRÁSSAL LÁTTA EL:



ASP20\_PROUD\_IRAT\_MEB

4220 Hajdúszoboszló, Bocskai István tér 1.  
(52) 563-200 Fax: (52) 563-296  
[www.hajduboszormeny.hu](http://www.hajduboszormeny.hu)  
[jegyzo@hajduboszormeny.hu](mailto:jegyzo@hajduboszormeny.hu)

Ügyiratszám: K/1827-4/2020  
Ügyintéző: Móricz Anikó  
Tel: 52/563-230

Tárgy: A Hajdúszoboszlói Városgazdálkodási  
Nonprofit Kft. Távhőszolgáltatási  
Üzletszabályzatának jóváhagyása

## HATÁROZAT

A **Hajdúszoboszlói Városgazdálkodási Nonprofit Kft.** (székhelye: 4220 Hajdúszoboszló, Radnóti utca 1., cégjegyzékszám: 11156624-2-09) távhőszolgáltatásra vonatkozó üzletszabályzatát

**jóváhagyom.**

Az eljárás során költség nem merült fel.

Határozatom ellen nincs helye fellebbezésnek, a kézbesítéssel véglegessé válik. A határozattal szemben – a kézhezvételtől számított 30 napon belül – kereseti kérelem útján közigazgatási per indítható. A keresetlevelet elektronikus úton köteles benyújtani hatóságomhoz az [epapir.gov.hu](http://epapir.gov.hu) oldalon keresztül.

## INDOKOLÁS

A Hajdúszoboszlói Városgazdálkodási Nonprofit Kft. (székhelye: 4220 Hajdúszoboszló, Radnóti utca 1., cégjegyzékszám: 11156624-2-09) távhőszolgáltatási üzletszabályzata jóváhagyása ügyében Hatóságomnál 2020. március 19-én indult közigazgatási eljárás.

A távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény (továbbiakban: Törvény) 7. § (1) bekezdés a) pontja értelmében: „A területileg illetékes települési önkormányzat jegyzője, a fővárosban a fővárosi önkormányzat főjegyzője (a továbbiakban: önkormányzat jegyzője) megküldi véleményezésre a távhőszolgáltató üzletszabályzatát a fogyasztóvédelmi hatóságnak”. A Törvény 8.§ (1) bekezdés a) pontja szerint: „A fogyasztóvédelmi hatóság az önkormányzat jegyzőjének megkeresése alapján véleményezi a távhőszolgáltató üzletszabályzatát”.

A fenti jogszabály alapján megküldtük az üzletszabályzat tervezetét véleményezés céljából a Hajdú-Bihar Megyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztályának (továbbiakban: Fogyasztóvédelmi Hatóság).

A Fogyasztóvédelmi Hatóság a 2020. április 22-én kelt, HB/18-FVO/00030-2/2020 ügyiratszámú levelében arról tájékoztatót, hogy az üzletszabályzat-tervezetet áttekintette, és a hatáskörébe tartozóan észrevétellel nem kíván élni.

Tekintettel arra, hogy a Fogyasztóvédelmi Hatóság az Üzletszabályzat-tervezettel szemben nem emelt kifogást, ezért a Törvény 7.§ (1) bekezdésének b) pontja alapján a rendelkező részben foglaltak szerint döntöttem.

Az eljárási cselekmény kapcsán eljárási költség nem merült fel, ezért annak megállapításáról és viseléséről nem rendelkezem.

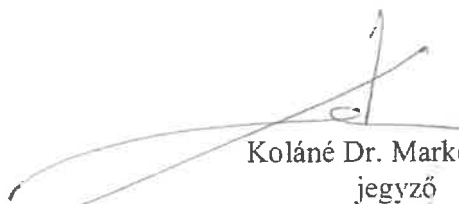



Döntésemet a hivatkozott jogszabályhelyek, továbbá az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény 80.§ (1) bekezdése és a 81.§ (1) bekezdése alapján hoztam.

Hajdúböszörmény Város Jegyzője hatáskörét és illetékességét a Törvény 7.§ (1) bekezdése a) és b) pontja alapján állapítottam meg.

A fellebbezés lehetőségét a Törvény 7.§ (2) bekezdése alapján zártam ki. A keresetlevél benyújtásáról a közigazgatási perrendtartásról szóló 2017. évi I. törvény 39.§ (1) bekezdése és az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól szóló 2015. évi CCXXII. törvény 9.§ (1) bekezdése alapján adtam tájékoztatást.

Hajdúböszörmény, 2020. május 11.

  
Koláné Dr. Markó Judit  
jegyző



Értesül:

1. Hajdúböszörményi Városgazdálkodási Nonprofit Kft. – cégkapu - 11156624#cegkapu
2. Hajdú-Bihar Megyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály – hivatali kapun – KRID: 210220917
3. Irattár