

# **DUNA CENTER THERM Kft.**

## **HŐSZOLGÁLTATÁSI TEVÉKENYSÉGRE VONATKOZÓ**

### **ÜZLETSZABÁLYZATA**

**Paks, 2018.07.01.**

**Péterfi Gábor**  
**ügyvezető**

**Jelenleg ellátott terület:**

Lakossági fogyasztók: 18 MW

Közüzemi fogyasztók: 10 MW

1. sz. melléklet szerinti felbontás

Középtávon való fejlesztések során a távhőszolgáltatásba bevonandó területek a hőtermelővel való egyeztetés alapján lehetségesek. A távhő mint energia Pakson a legolcsóbb energiahordozó, és ezzel együtt legkörnyezetkímélőbb is. A távhővel való ellátás során figyelembe vettük Paks Város Ipari Park területeit illetve az Energetikai Szakképzési Intézet komplexumait.

Várható teljesítmények:

Paks Ipari Park	5 MW
Paks ESZI komplexumok	5,5 MW

Mellékletek: Ipari Park távhőellátási kiviteli terv  
ESZI - USZODA távhőellátási beszabályozási terv

## **Távhődíj képzési módszerének leírása**

### **Távhődíj képzési módszerének leírása**

A Duna Center Therm Kft. ellenszolgáltatás fejében közüzemi szerződésben rögzített feltételekkel hőt szolgáltat lakóközösségeknek, lakóházaknak és egyéb szervezeteknek.

Árváltozás esetén a szolgáltató a megállapított díjakat az Önkormányzathoz terjeszti be, és az árhatóság által jóváhagyott díjakról a fogyasztókat tájékoztatja.

A fogyasztó a fogyasztói hőközpontban mért távhőért alapdíjat (Ft/MW, Ft/lm<sup>3</sup>), valamint fűtési hődíjat (Ft/GJ) fizet.

A mindenkori hőszolgáltatás díja az alábbi összefüggés szerint kerül megállapításra:

#### **1. Alapdíj megállapítása**

##### **a. Fűtés alapdíja**

A telj.= B telj + C telj, ahol A telj = fűtésszolgáltatás alapdíja

B telj.= fűtéshez felhasznált hőmennyiség teljesítménydíja

(MVM PA Zrt. által megállapított, számlázott összeg, mely az Ipari és Kereskedelmi Minisztérium által meghatározott, közlönyben közzétett hatósági árnál magasabb nem lehet.

C telj.= A hőenergia nélküli teljes költsége, valamint nyereségre fedezete nyújtó összeg. (Hőenergia nélküli teljes költség tartalmazza a pótvízköltséget, a távhőszolgáltatás távhővezetékének és tartozékainak, valamint a hőközpontoknak üzemeltetési és fenntartási költségé)

Fűtés alapidíja 1  $\text{lm}^3$ -re számítva = \_\_\_\_\_

b. Melegvíz alapidíja:

A mv.telj. = B mv telj + C mv telj, ahol

A mv.telj. = Melegvíz alapidíj

B mv telj. = Víz felmelegítéséhez felhasznált hőmennyiség teljesítménydíja (MVM PA Zrt. által megállapított, számlázott összeg, mely az Ipari és Kereskedelmi Minisztérium által meghatározott, közlönyben közzétett hatósági árnál magasabb nem lehet)

C mv telj. = Melegvíz előállítására jutó teljes költségre, valamint nyereségre fedezetet nyújtó összeg.

Melegvíz alapidíja 1  $\text{lm}^3$ -re számítva = \_\_\_\_\_

Az a. és b. pontban feltüntetett alapidíj az összes fűtött légtérfogat éves alapidíja.

A lakóépületben és a vegyes célra használt épületben lévő fogyasztói közösség tagjai: a használatukban lévő helységek térfogata alapján a tárgyhónapban, a számla benyújtásakor fizetik az éves alapidíj 1/12 részét.

Az üzemi fogyasztó a távhőszolgáltatóval lekötött, szerződésben meghatározott legnagyobb hőteljesítmény (Ft/MW/év) alapján fizet alapidíjat.

## 2. Hődíj megállapítása

### a. Fűtési hődíj

A hő = B x D, ahol

A hő = A fűtés hőszolgáltatás díja

B hő = MVM PA Zrt. által megállapított számlázott összeg, mely az Ipari és Kereskedelmi Minisztérium által meghatározott, közlönyben közzétett hatósági árnál magasabb nem lehet.

D = A hődíjhoz kötődő hálózati hőveszteség szorzója (%-os értékben)

A fűtési hődíjra a várható hőfelhasználás alapján részfizetést teljesítenek a fogyasztók a tárgyhónapban a számla benyújtásakor.

Fűtés esetén a részfizetés mértéke 0,35 GJ/lm<sup>3</sup> év

A fűtési hődíj elszámolása minden hó végén törlődik. Ha a hőközpontban mért hőmennyiség a részfizetesként teljesített hőmennyiségtől 10 %-kal eltér, akkor a részfizetés mértéke a tényleges felhasználás szerint módosításra kerül. A tényleges fogyasztás és részfizetesként teljesített fogyasztás közötti különbség a fűtött lm<sup>3</sup> alapján kerül elszámolásra a fogyasztók között.

### b. A melegvíz hődíja

A mvíz = \_\_\_\_\_ , ahol

A mvíz = Melegvíz hődíja

B hő = MVM PA Zrt. által megállapított számlázott összeg, mely az Ipari és Kereskedelmi Minisztérium által meghatározott, közlönyben közzétett hatósági árnál magasabb nem lehet.

D = A hőfogyadóhoz kötődő hálózati veszteséghő (%-os értékben)

E = Víz felfűtéséhez felhasznált hőmennyiség

F = Felhasznált összes vízmennyiség (m<sup>3</sup>)

### **A legkisebb költség elve:**

Cél, hogy a fogyasztó és távhőszolgáltató érdeke a legalacsonyabb költség-szinten valósuljon meg. A biztonságos hőenergia ellátás a ráfordítások hatékony igénybevételeivel és takarékos hőenergia felhasználás mellett a fogyasztói és távhőszolgáltatói érdekek a legalacsonyabb költség-szinten valósuljanak meg.

**Paks, 2016.07.01.**

**Péterfi Gábor**  
**ügyvezető**

# C É G A D A T O K

**Társaság elnevezése, cégneve:**

**Duna Center Therm Kereskedelmi és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű  
Társaság**

**Rövidített neve: DUNA CENTER THERM Kft.**

**Székhelye: 7030 Paks, Barátság u. 10.**

**Telephelye: 7030 Paks, Barátság u. 10.**

**Postacíme: 7030 Paks, Barátság u. 10.**

**Telefonszáma: 75/313-266**

**Telefax száma: 75/313-266**

**Alapításának időpontja: 1991. 11. 15.**

**Cégbejegyzés száma: 17-09-010577**

**A működés megkezdésének időpontja: 1991. dec. 1.**

**1. A Szolgáltató működési formája: Korlátolt Felelősségű Társaság**

1.1. A szolgáltató fő tevékenysége

030 Hőtermelés és ellátása

SZJ szerint 053100 Fogyasztói hőszolgáltatás

Vásárolt hőenergia eljuttatása a fogyasztókhoz  
(fűtés és melegvíz szolgáltatás)

1.2. A társaság legfőbb szerve a taggyűlés

A társaság élén az ügyvezető igazgató áll, aki a jogszabály keretei között önállóan és egyéni felelősséggel irányítja a szervezet tevékenységét az Alapító Okiratban foglaltak szerint

1.3. Szolgáltatási /távhővel ellátandó/ terület

Paks Város Lakótelep (V szektortól - B szektorig)  
(Kurcsatov úttól - Pollack Mihály utcáig)

- |                 |                 |
|-----------------|-----------------|
| - Kurcsatov u.  | - Árnycsokor u. |
| - Alpári Gy. u. | - Fenyves u.    |
| - Ifjúság út    | - Tölgyfa u.    |
| - Kishegyi u.   | - Építők u.     |
| - Gesztenyés út | - Pollack M u.  |
| - Rajk L. u.    | - Szedres u.    |
| - Babits M. u.  | - Fenyves u.    |
| - Szabó E. u.   | - Barátság út   |
| - Kodály Z. út  | - Április 4 u.  |
| - Újtemplom u.  | - Szerelő u.    |
| - Alkotók u.    |                 |



#### 1.4. A társaság munkaszervezete

I g a z g a t ó	t i t k á r n ő	F	pénzügyi és számviteli cs.
		ő	
		k	
		ő	
		n	humánpolitika
		y	
		v	
		e	
		l	
		ő	gondokság
		M	Hőszolgáltatás
		ű	
		s	
		z	
		a	
		k	Termelési üzem
		i	
		i	
		g.	
		g.	Szerelési és kiv.részleg

## 2. Fogalmi meghatározások

- Távhőellátás: egy vagy több hőforrásból, a hő termelésének helyén kívül - nagyobb távolságra - lévő hőfogyasztók ellátása hőenergiával, hőhordozó közegek segítségével.
- Hőhordozó közegek: nagynyomású gőz, kisnyomású gőz, forró víz, meleg víz.
- Lakossági fogyasztó: a lakóépület tulajdonosa, vagy a lakóépületben és a vegyes célra /részben lakás, részben egyéb célra/ használt épületben lévő lakás tulajdonosa, bérlője, használója, vagy a lakóépület lakóközössége, továbbá a közös használatra szolgáló helyiségek, területének tulajdonosa kezelője.
- Üzemi fogyasztó: az épület, létesítmény, ingatlan - továbbiakban épület - tulajdonosa, használója, aki a fogyasztó hőközpontját maga üzemelteti.
- Egyéb fogyasztó: az az épülettulajdonos - kivéve a lakossági fogyasztót, akinek a távhőellátását ellátó szolgáltatói hőközpontot a távhőszolgáltató üzemelteti, valamint a lakóépületben lévő nem lakás céljára szolgáló helyiségek tulajdonosa, bérlője, használója.
- Hőközpont: a hőhordozó közeg kiadására, elosztására, fogadására, átalakítására, mérésére szolgáló technológiai berendezés, melynek fajtái: szolgáltatói hőközpont, fogyasztói hőközpont.
- Szolgáltatói hőközpont: több lakossági és egyéb fogyasztó ellátása céljából az ellátandó épületeken kívül, esetleg azok egyikében elhelyezve a hőhordozó közeg fogadására, átalakítására, mérésére szolgáló technológiai berendezés, amely a szolgáltató tulajdonában van.
- Fogyasztói hőközpont: üzemi fogyasztó hőellátása céljából az épületben, üzemben, vagy azokon kívül elhelyezve a hőhordozó közeg fogadására, átalakítására, mérésére szolgáló technológiai berendezés, amely a fogyasztó tulajdonában van.

- Távhővezeték: amely tartozékaival /műtárgyak, hálózati szerelvények, kapcsolódó automatikák, műszerek, elektromos berendezések/ együtt a hőhordozó közeggel a hőtermelő létesítménytől a fogyasztói és szolgáltatói hőközpontig történő szállítására szolgál, melynek fajtái gerinc vezeték, elosztóvezeték, bekötővezeték.
- Fogyasztói vezetékhálózat: amely a fogyasztói és szolgáltatói hőközpontokból kiindulva a felhasználó berendezésekhez / hőleadó készülék, használati melegvízcsap / szállítja a hőhordozó közeget.
- Csatlakozási pont: fogyasztói hőközpont és távhővezeték vonatkozásában a távhővezetékről lecsatlakozó első elzáró szerelvények fogyasztó felé eső oldala, szolgáltatói hőközpont és távhővezeték vonatkozásában a hőközpont falsíkjánál található elzáró szerelvény fogyasztó felé eső oldala.
- Távhőrendszer: a szolgáltató és a fogyasztói berendezések összessége.
- Hőhordozó közeg: a fűtési és használati melegvíz szolgáltatás nyújtásához szükséges hőenergia továbbítására szolgáló közeg, amely lehet gőz, illetőleg melegvíz.
- Üzletszabályzat: a működési engedélyt kiadó közigazgatási szerv általa jóváhagyott szabályzat, amely a helyi szolgáltatási sajátosságok figyelembevételével szabályozza a távhőszolgáltató működését és meghatározza a távhőszolgáltatás kötelezettségeit és jogait.
- Szabályozatlan vételezés: mérés nélküli szolgáltatás esetén a szerződéses jogviszony nélküli távhőfogyasztás és távhő más fogyasztótól való elvonása /hőelvonás/.
- Fogyasztási hely: az az épület illetve épületrész, amelynek távhővel történő ellátására a szerződéses jogviszony létrejött.

### **3. Fogyasztási helyek létesítése, bővítése, a csatlakozás vagy bővítés feltételei**

#### 3.1. Előzetes tájékozódás

A távhőellátási hálózatra csatlakozni szándékozó vagy meglévő rendszerét bővíteni kívánó fogyasztónak célszerű előzetesen tájékozódnia a Szolgáltatónál, hogy igényének kielégítése melyen lehetőségek közül választhat, és milyen közgazdasági pénzügyi kondíciók mellett.

#### 3.2. Igénybejelentés

##### 3.2.1. Igénybejelentés a fogyasztó részéről

A távhőellátó hálózatra csatlakozni szándékozó új, vagy korábbanál nagyobb hőteljesítményt igénylő fogyasztó a műszaki csoporthoz levélben nyújtja be igényét, amelyre az 30 napon belül írásban válaszol.

Az igénybejelentés a következőket tartalmazza:

- igénylő neve,
- hőenergiát felhasználó létesítmény pontos megnevezése, címe,
- fűtési csúcshőigénye,
- használati melegvíz készítés csúcshőigénye,
- technológia célú csúcshőigény,
- összes csúcshőigény,
- üzembehelyezés igényelt időpontja

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

A bejelentést a Fogyasztónak aláírásával kell ellátnia.

##### 3.2.2. Tájékoztatás a távhőszolgáltató részéről

A benyújtott igény alapján a Távhőszolgáltató megvizsgálja, hogy milyen konkrét műszaki lehetőségek jöhetnek szóba, és annak megfelelően tesz javaslatot a csatlakozási pontra. A csatlakozási vagy bővítési engedély hozzájárulást /amely tartalmazza a csatlakozás és bővítés feltételeit is) a fogyasztó közvetlenül a szolgáltatótól kapja meg.

### 3.3. Csatlakozás feltételei:

#### 3.3.1. Műszaki feltételek

A csatlakozási hozzájárulás birtokában, az abban leírt műszaki feltételeknek megfelelően kell a műszaki terveket elkészíteni. Az elkészült kiviteli terv 3 példányát a Szolgáltatóhoz kell benyújtani véleményezésre. A kivitelezés megkezdésének feltétele a Szolgáltató által elfogadott és záradékolt terv.

A csatlakozás általános műszaki feltétele: az elfogadott záradékolt terv szerint elkészült fogyasztói és szolgáltatói hőellátási rendszer. Az elkészült fogyasztói, illetve szolgáltató rendszert a távhőszolgáltató megbízás alapján üzemeltetheti, vagy polgárjogi megállapodás alapján saját tulajdonba veheti a fogyasztó igényének megfelelően.

#### 3.3.2. Pénzügyi feltételek

A csatlakozni vagy bővíteni szándékozóknak a felügyeletet gyakorló, Paks Város Önkormányzatának rendelete alapján meghatározott közműfejlesztési hozzájárulást kell befizetnie Duna Center Therm Kft. által meghatározott számlára.

#### 3.3.3. A csatlakozás kiépítésének költségei a leendő fogyasztót terhelik.

### 3.4. Fűtési hálózat lakóépületben történő átalakításának szempontjai:

Egyértelműen rögzíteni kell a tulajdoni formákat és a tulajdoni határokat.

A fogyasztó részéről beavatkozás és változtatás csak olyan formában történhet, illetve olyan mértékű lehet, hogy a szolgáltatásban résztvevő többi fogyasztót hátrány vagy anyagi károsodás nem érheti.

A hőszolgáltatóval előzetes egyeztetés alapján szabad

- a. új fogyasztói berendezést létesíteni
- b. meglévő fogyasztói berendezést áthelyezni, átalakítani vagy megszüntetni
- c. új vagy áthelyezett, átalakított vagy bővített fogyasztói berendezést üzembe helyezni.

### 3.4.1. Mérés szerinti elszámolás esetén

Hőmennyiség mérés és elszámolás alapjaként csak az Országos Mérésügyi Hivatal által hitelesített és mindkét fél által, elfogadott mérőberendezés használható. A hőmennyiség mérése a hőközpontokban történik. Több fogyasztó között a fűtési hőenergia díjának felosztása történhet:

- a. almérő beépítésével lakóépületbe és elosztó hőközpontokba
- b. hőleadónkénti költségmegosztók felszerelésével
- c. fűtött  $\text{lm}^3$  alapján való felosztással

#### Hagyományos kétsöves fűtési rendszer

- radiátor típusváltás saját felelősségre megengedhető,
- radiátorszelep csere esetén típust a szolgáltató javasol,
- felszálló és leágazás pótlólagos kiépítése csak tervezés alapján lehet,
- légtelenítési rendszer módosítása csak szolgáltatói beleegyezéssel végezhető,
- költségosztást csak javasoljuk, nem kötelező
- termosztatikus radiátorszelepek alkalmazása esetén a keringtető szivattyú fordulatszám-szabályozású legyen

#### Egycsöves átkötőszakaszos fűtési rendszer

- radiátor típusváltás nem megengedett,
- legalsó szint átkötőszakasz megszüntetése nem engedélyezhető,
- radiátor szelep típusváltás nem megengedhető,
- bővítés csak hőfogadó osztó- gyűjtőről oldható meg,
- légtelenítő csak szolgáltatói ellenőrzéssel alakítható,
- költségosztást javasoljuk, nem kötelező,
- javasoljuk a kisellenállású termosztatós radiátorszelepek alkalmazását, egyúttal, a fordulatszabályozás keringtető szivattyúk beépítését

#### Egycsöves átfolyós fűtési rendszer

- törekedni kell a rendszer átkötő szakaszossá történő átalakítására, hogy szabályozható szelepes legyen

**A FÜRDŐSZOBAI RADIÁTOROK ESETI ELBIRÁLÁS ALAPJÁN CSERÉLHETŐK!**

## INDOKOLT A LAPRADIÁTOROK KIVÁLTÁSA, PL: A KÁD ELŐTT

Az acéllemez anyagú radiátorok helyett a fürdőszobákban RADAL vagy más alumínium fűtőtesteket ajánljuk, amennyiben az épület RADAL radiátorokkal van szerelve.

### 3.4.2. Mérés nélküli átalánydíjas elszámolás (esetén)

- minden átalakításnál vizsgálni kell azt, hogy a helyiség hőfokszintje ne legyen alacsonyabb, vagy magasabb a méretezési állapotnál
- csővezetéki átalakításhoz hidraulikai vizsgálat szükséges, amelyet szolgáltató felé dokumentációban engedélyezni kell
- építészeti átalakításhoz csak teljes körű dokumentáció elkészítése után járulunk hozzá:
  - hőveszteségszámítás,
  - hidraulikai számítások,
  - műszaki rajzok, műszaki leírás elfogadását követően.

## 4. Szerződéses kapcsolatok

A Tszt. 34.§ (1) bek. értelmében a távhőszolgáltatót a lakossági fogyasztóval általános közüzemi szerződéskötési kötelezettség terheli.

Az általános közüzemi szerződés alapján a távhőszolgáltató a lakossági fogyasztó részére folyamatos biztonságos és meghatározott mértékű távhőszolgáltatásra, a lakossági fogyasztó a távhőszolgáltatás ellenértékének rendszeres megfizetésére köteles.

Egyéb fogyasztó és a távhőszolgáltató a polgári jog szabályai szerint egyedi közüzemi szerződést köt a távhő folyamatos és biztonságos szolgáltatására, illetőleg ellenértékének megfizetésére.

Az általános közüzemi szerződés határozatlan, az egyedi Közüzemi Szerződés határozott időre szól.

Az általános közüzemi szerződést az épület, épületrész tulajdonosa vagy fogyasztók közössége 30 napos felmondási határidővel a közüzemi szabályzatban meghatározott módon és időpontban akkor mondhatja fel, ha

- a. az épületben, épületrészben- az épület, épületrész valamennyi tulajdonosa 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 fogyasztási berendezéseknek a felmondás következtében szükséges műszaki átalakításával merülnek fel.
- d. a szerződés felmondását a meglévő rendszer műszaki megoldása lehetővé teszi, a felmondás nem ütközik egyéb jogszabályba, műszaki előírásba, továbbá közös tulajdon esetén a tulajdonostársak döntésébe.
- e. melegvíz szolgáltatásból akár meghatározott, akár meghatározatlan időre, de legalább egy hónapi időtartamra részleges, vagy teljes kikapcsolást kérhet.

#### 4.1. Értékesítési Szerződések típusai:

Az értékesítési szerződésekre a területileg illetékes önkormányzati rendeletek előírásait, valamint a távhőszolgáltató által kiadott üzemeltető szempontokat kell alkalmazni.

##### 4.1.1. Üzemi díjas fogyasztók szerződése

Üzemi díjas fogyasztónak minősül az épület, létesítmény, ingatlan tulajdonosa, kezelője, bérlője, aki saját hőközponttal rendelkezik, és azt maga üzemelteti.

Az 1. sz. mellékletben szereplő minta szerinti szerződést a saját hőközponttal rendelkező fogyasztókkal kell megkötni, feltüntetve az éves energia lekötést (MW) és a várható éves hőfelhasználást (GJ).

##### 4.1.2. Mérés alapján fűtési hőenergiát vételező lakossági fogyasztók szerződesei

A 2. sz. melléklet szerinti szerződést kell megkötni azokkal a fogyasztókkal, akik a hőközpontban mért és elfogyasztott hőmennyiséget légköbméter arányában kívánják felosztani az ugyanazon hőközpontban tartozó összes



fogyasztó között.

A szerződés tartalmazza az alapidj meghatározásánál figyelembe vehető fűtött légtérfogatot.

#### 4.1.3. Mérés alapján hőközponti vízmérőn keresztül történő használati melegvizet vételező fogyasztók szerződése.

Hőközponti vízmérőn keresztül történő vételezés esetén írásos szerződést kell kötni az elfogyasztott és megmért mennyiség elszámolására, amely tartalmazza az érintett fogyasztók felé történő elszámolás módját.

(lásd 2. sz. melléklet)

#### 4.1.4. Mérés alapján egyedi vízmérőn keresztül történő használati melegvizet vételező fogyasztók szerződése.

Minden olyan esetben egyedi mérés szerinti elszámolásról szóló szerződést kell kötni a fogyasztóval, ha annak feltételei az előírásoknak megfelelően teljesítette és a szolgáltató felé az igényét bejelentette (lásd. 2.sz. melléklet).

A fogyasztásmérők hitelesítése a fogyasztók feladata.

#### 4.1.5. Átalánydíjas fogyasztási nemben használati melegvizet vételező fogyasztók szerződése.

Átalánydíjas használati melegvíz szolgáltatás abban az esetben jöhet létre, amennyiben a mérés szerinti elszámolásról szóló szerződés hiányában a lakossági fogyasztó átalánydíjas elszámolás keretében veszi igénybe a használati melegvíz szolgáltatást. Üzemi és egyéb fogyasztó csak mérés alapján számolhat el a szolgáltatóval.

#### 4.2. Fogyasztói berendezésekre vonatkozó karbantartási szerződés

A fogyasztói berendezések karbantartását a szolgáltató egyedi megrendelés vagy átalánydíjas karbantartási szerződés alapján végzi.

#### 4.3. Szerződések tartalmi követelményei.

A szerződésnek tartalmaznia kell

- a szerződő felek megnevezését, a fogyasztó azonosításához szükséges adatokat
- a fogyasztás helyét
- a távhővel ellátandó lakóépület vagy vegyes célra használt épület tulajdonosának megnevezését és címét
- a távhőszolgáltatás jellegét - mérés szerinti távhőszolg.
- általány szerinti távhőszolg.
- mérés szerinti szolgáltatás kezdési időpontját
- használati melegvíz készítéséhez szükséges hálózat hidegvíz rendelkezésre bocsátójának megnevezését
- a szükséges (vételezni kívánt) távhő teljesítményét (MW), és mennyiségét (GJ)
- távhődíjának elszámolásához szükséges hőmennyiségmérők helyét
- fűtési célú szolgáltatás időtartamát
- a távhő díját (díjszabást)
- számlázási és elszámolási időpontokat
- díjfizető nevét, címét, díjfizetés módját, banki úton történő díjfizetés esetén a díjfizető számláját vezető bank nevét és a számlaszámot
- amennyiben a díj megfizetése épületrészenként, lakásonként külön - külön történik, a díj meghatározott megosztásának módját
- a távhőszolgáltató és a fogyasztó szerződésszegésének következményeit
- közüzemi szerződés hatálybalépésének és megszűnésének időpontját, felmondási időt
- késedelmi kamat mértékét

#### 4.4. Energia beszállító szerződések

A távhőszolgáltatás zavartalan és biztonságos ellátása érdekében külső energiaszállítókkal az alábbi szerződések megkötése szükséges

- hőenergia vásárlásra
- földgáz energia vásárlásra
- használati melegvíz készítéséhez szükséges víz vásárlásra vonatkozóan

A hibás teljesítésekről a szükséges megelőzési intézkedéseket is tartalmazó jegyzőkönyvet kell felvenni.

#### 4.5. Szerződésszegés és következményei

##### 4.5.1. Szerződésszegés a távhőszolgáltató részéről

- a távhőszolgáltatást a szerződés szerinti időpontban nem kezdi meg
- a távhőt nem a közüzemi szerződésben meghatározott, illetőleg nem a tőle elvárható módon szolgáltatja
- a távhőszolgáltatás előre tervezhető munkák miatti szüneteltetéséről a fogyasztót a Közüzemi Szabályzatban előírt módon és időben nem értesíti
- felróható magatartás folytán a távhőszolgáltatás megszakad vagy korlátozás lép életbe
- a távhőszolgáltatás felfüggesztése esetén a fogyasztónak a felfüggesztési ok megszüntetésére vonatkozó írásbeli értesítése kézhezvételét követő munkanapon a távhőszolgáltatást nem kezdi meg.

##### 4.5.2. Szerződésszegés a fogyasztó részéről

Szerződésszegést követ el a fogyasztó, ha

- a szerződésben meghatározott hőtéljesítményt túllépi
- a távhő folyamatos és biztonságos szolgáltatását, illetőleg más fogyasztó szerződészerű távhővételezését zavarja vagy veszélyezteti
- a mérőeszközt szándékosan vagy vétkes gondatlansággal megrongálja, a mérőeszköz sérülését a távhőszolgáltatónak nem jelenti be
- a mérőeszköz plombáját illetéktelenül megbontja (ez esetben kötbérfizetési kötelezettség terheli a fogyasztót)
- a mérőeszköz befolyásolásával vagy megkerülésével távhőt vételez
- a távhődíját nem vagy nem a szerződésben meghatározott időben fizeti meg

- a korlátozási rendelkezéseknek nem tesz eleget

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

4.6. A megkötött szerződést csak írásban lehet felmondani.

## **5. Panaszügyek kezelése**

### *Panasz*

A panasz olyan sérelem, amely egyéni vagy csoportos jogsérelem, vagy érdeksérelem orvoslására, illetve megszüntetésére irányul.

### *Közérdekű bejelentés*

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

A fogyasztó panaszával a távhőszolgáltató területi vezetőjéhez, ügyfélszolgálathoz, a távhőszolgáltató vezetőjéhez, vagy a fogyasztói érdekképviseleti szervekhez fordulhat.

A panaszbejelentések és közérdekű bejelentések kivizsgálása első fokon a távhőszolgáltató feladata, melyre írásban történő válaszadásra kötelezett.

Amennyiben a fogyasztó a panasz bejelentésére kapott válasszal nem ért egyet, úgy a szolgáltató köteles a panaszos figyelmét felhívni, hogy

- ismételt bejelentéssel élhet
- sérelmének elintézését kérheti az önkormányzattól
- segítséget kérhet fogyasztóvédelmi érdekképviseleti szervezettől
- polgári peres eljárást kezdeményezhet

A szolgáltatóhoz beérkezett panaszt külön nyilvántartásba kell venni.

### 5.1. Eljárás egyes panaszügyekben

#### 5.1.1 Kifogás számla ellen

A fogyasztó a számla ellen kifogást emelhet.

A kifogás bejelentésének a számla kiegyenlítésére nincs halasztó hatálya.

A távhőszolgáltató megbízottja köteles a kifogást megvizsgálni és annak eredményéről a fogyasztót a reklamációtól számított 15 napon belül írásban értesíteni.

Amennyiben a fogyasztót visszatérítés illeti meg, a távhőszolgáltató a díjkülönbözetet legkésőbb 8 munkanapon belül korrekciós számla alapján köteles jóváírni.

A szolgáltató a jóváírást, ha a fogyasztónak

- nincs tartozása, a visszatérítést készpénzben, vagy átutalással
- tartozása van, a hátralék csökkentésével köteles teljesíteni.

A fizetési határidőn túli teljesítés vagy az esedékesség időpontjainak elmulasztása esetén a szolgáltató vagy a fogyasztó a jogszabályokban előírt kamatot, valamint igazolt költségeket köteles a másik félnek megtéríteni.

#### 5.1.2. Elszámolás hibás mérés esetén

Abban az esetben, ha az elszámolás mérő hibásan mér, a leolvasás adatai a számlázás alapjául nem szolgálhatnak.

A lakásban elhelyezett használati melegvíz-mérő meghibásodása esetén, ha az a fogyasztónak fel nem róható okból következett be, és a meghibásodás bejelentése a fogyasztóval kötött megállapodás alapján történt, a méretlen időszak felhasználását az előző mért időszak napi átlagának figyelembevételével kell meghatározni.

Abban az esetben, ha a meghibásodás a fogyasztónak felróható okból következett be vagy a meghibásodás bejelentése késedelmesen történt, a méretlen időszak felhasználását az előző időszak átlagfogyasztása vagy az átalány - mennyiség közül a nagyobbik mennyiséggel kell elszámolni.

#### 5.1.3. Minőségi reklamáció

Abban az esetben, ha a távhőszolgáltató a vonatkozó előírásoktól /szerződésben vállalt kötelezettségétől/ a szolgáltatás paramétereiben eltér, a fogyasztó minőségi reklamációval fordulhat a távhőszolgáltató felé. A távhőszolgáltató a beérkezett reklamációt soron kívül kivizsgálja és legkésőbb 3 munkanapon belül intézkedik a hiba kijavításáról.

## 5.2. Ügyfélszolgálati tevékenység

Ügyfélszolgálati tevékenységet ellátó ügyintézőt munkaidőben kereshetik fel a fogyasztók:

Hétfő	7:30 – 16:00
Kedd	7:30 – 19:00
Szerda	7:30 – 16:00
Csütörtök	7:30 – 16:00
Péntek	7:30 – 12:30

Ügyfélszolgálat feladata a közvetlen kapcsolattartás a fogyasztókkal, a fogyasztók tájékoztatása és a távhőellátással kapcsolatos ügyek intézése.

Az ügyfélszolgálat tevékenységi köréhez tartozik:

- a fogyasztók tájékoztatása a csatlakozás, a bővítés, a szüneteltetés és az újraindítás feltételeiről,
- a fogyasztási helyek és az elszámoló mérők alapadatainak nyilvántartása,
- szerződéskötési és módosítási igények ügyintézése,
- a fogyasztói adatok és azok változásainak nyilvántartása, valamint a fogyasztó változás bejelentésével kapcsolatos feladatok ellátása,
- az elszámolási mérőkkel kapcsolatos bejelentések (mérőállás, meghibásodás, felülvizsgálat, csere stb.) intézése,
- a fogyasztók tájékoztatása a távhőellátás díjtételeiről, az elszámolási módokról és a számlás rendjéről,
- a távhőellátás számláival kapcsolatos ügyek intézése,
- a fogyasztók tulajdonában lévő berendezések meghibásodásával, üzemeltetésével, felülvizsgálatával és korszerűsítésével kapcsolatos megrendelésekből adódó feladatok ellátása,
- a szolgáltatás teljesítésével és minőségével kapcsolatos ügyek intézése,
- annak elősegítése, hogy a fogyasztók díjfizetési kötelezettségüknek eleget tudjanak tenni,
- a fogyasztói tartozások és túlfizetések nyilvántartása, a behajtási tevékenység ellátása,
- a fogyasztók pénztári befizetéseivel kapcsolatos feladatok ellátása,
- a távhőellátással kapcsolatos ügyviteli feladatok,
- a fogyasztóvédelemmel foglalkozó szervezetek tájékoztatása,
- energetikai tanácsadás.

## **Műszaki ismereteket is igénylő fogyasztói bejelentések, panaszok ügyintézése:**

Fűtésből történő kikapcsolás. Helyszíni felülvizsgálat, esetenkénti elbírálás.

Esetenkénti vizsgálat a vízmérő beépítési helyéről.

Hőközponti hőmennyiségmérés alapján történő elszámolásra vonatkozó teljes körű ismertetés.

Fűtés és melegvíz szolgáltatás szüneteltetésével kapcsolatos teljeskörű felvilágosítás és ügyintézés.

Előfűtés, utófűtés igénybevételéről szóló felvilágosítás, reklamálások kivizsgálása, esetleg számlamódosíttatás.

Mindennemű szolgáltatási problémával kapcsolatos ügyintézés (fűtés és melegvíz panasz, hőközpont karbantartásával kapcsolatos ügyek, festés, rovarirtás stb.)

Ha a hibabejelentés az épület belső fűtési, ill. használati melegvíz rendszerére vonatkozik és a bejelentés alapján megállapítható, hogy azonnali sürgős beavatkozásra van szükség, úgy a szolgáltató a gyors beavatkozási feladatot köteles elvégezni.

## **6. Távhőszolgáltatás ár és díjtétel rendszere:**

A szolgáltatás díjait és az áralkalmazás feltételeit a helyi Önkormányzat Képviselő Testülete rendeletben határozza meg.

A díjakat a szolgáltató terjeszti be az Önkormányzathoz.

A fogyasztói szolgálat egyéb díjtételeit - a tevékenységek költségeinek alapján - a távhőszolgáltató állapítja meg.

Az árban csak az indokolt, a hatékony működés során felmerülő költségek jelenhetnek meg.

### **6.1. Költségfedezeti elv**

A díjrendszer által elérhető bevétel biztosítja a Társaság ésszerű és indokolt üzemeltetési költségeit, valamint a szükséges kockázat és a nyereség fedezetét is.

## **7. A távhőszolgáltatás díjának elszámolása:**

A távhőszolgáltatás díját a Paks Város Önkormányzat Képviselő Testületének a távhőszolgáltatási tevékenység folytatásáról és díjának megállapításáról szóló 17/1998/XII.16/ sz. rendelete figyelembevételével kell érvényesíteni.

### 7.1. Alapdíj

Az alapdíj éves díj, melynek 1/12 része minden tárgyhó 1.-én esedékes. Az alapdíjat a fűtés szempontjából figyelembe vehető helyiségek légtérfogata ( $\text{lm}^3$ ) után kell megfizetni, úgy fűtés, mint melegvíz szolgáltatás esetén függetlenül attól, hogy átalánydíjas vagy mérés szerinti fogyasztás nemben vételez a fogyasztó.

### 7.2. Hődíj

#### 7.2.1. Mérés alapján történő fűtési hődíj részfizetése, elszámolása.

A fogyasztói helyre vonatkozóan a szolgáltatás hónapjában várható felhasználásnak ( $0,35 \text{ GJ}/\text{lm}^3/\text{év}$ ) megfelelő hődíj részfizetés kerül számlázásra, melyet a tárgyhavi számlában kell megfizetni.

A fogyasztási helyre vonatkozó tényleges hődíj elszámolása havonta, a hó végén leolvasott fogyasztás alapján történik a leolvasást követő hónapi számlában az érintett időszakra számlázott részfizetés figyelembevételével.

#### 7.2.2. Egyedi mérés alapján történő használati melegvíz hődíj részfizetése, elszámolása:

A használati melegvíz egyedi mérése esetén a melegvízfogyasztást a fogyasztó tulajdonában lévő hitelesített, az általa használt lakás, helyiség valamennyi melegvíz kifolyó csapját megelőző vezetékszakason szakszerűen felszerelt vízmérőkön ténylegesen mért melegvíz mennyiség  $(\text{víz}^3)$  alapján négyhavonként kell elszámolni.

A két elszámolási időszak között a fogyasztó havonként az előző négyhavi elszámolási időszak átlagfogyasztása alapján, megállapított részfizetést teljesíti.

Az elszámolás a leolvasást követő hónapi számlában az érintett időszakra befizetett részfizetések figyelembevételével.



### 7.2.3. Átalánydíjas melegvíz szolgáltatás esetén a hődíj elszámolása.

A fogyasztási hely (lakás) alapterületéhez tartozó, rendeletben meghatározott normatív víz m<sup>3</sup>-nek megfelelő hődíjat a szolgáltatás hónapjában kell megfizetni.

### 7.3. Melegvíz készítéséhez felhasznált ivóvíz - és csatornahasználati díj elszámolása

A melegvíz hődíj elszámolásával azonos módon, de a távhőszolgáltatás díjától elkülönítetten kell a melegvíz készítéséhez felhasznált ivóvíz - és csatorna használati díjat megfizetni a távhőszolgáltató felé akkor, ha annak ellenértékét a szolgáltató fizeti meg a fogyasztó helyett a Paksi Vízmű Kft.-nek.

### 7.4. Távhőszolgáltatás ár és díjtétel rendszere.

Az árak megállapításáról szóló 1990. évi LXXXVII. törvény 7. §-ának (1) bekezdésében értelmében a település területén alkalmazható távhőszolgáltatási díjakat és a díjalkalmazás feltételeit a felügyeletet gyakorló önkormányzat képviselőtestülete, mint árhatóság állapítja meg.

A távhődíjban az alábbi költségek érvényesíthetők:

- a. A hőfelhasználással arányos költségek
  - vásárolt hőenergia költsége
- b. A hőfelhasználástól közvetlenül nem függő, állandó költségek:
  - vásárolt hőenergia teljesítménydíja
  - vásárolt hőenergia pótvíz költsége
  - hőközpontok állandó költsége
  - értékcsökkenési leírás
  - igazgatási és egyéb általános költségek
- c. Ráfordításként az államnak és önkormányzatnak fizetett adók.
- d. Nyereségként legfeljebb a teljes önköltség 10 %-a számítható fel.

## 7.5. Számlázás rendje:

Tárgyhavi számla minden hó 10.-ig készül el, mely tartalmazza:

- a tárgyhavi alapdíjat (fűtés és melegvíz szolg.)
- a tárgyhavi hődíj előleget
- a szolgáltatás hónapját megelőző hónap fűtés hődíj elszámolását
- a melegvíz hődíj előleget
- melegvízhez felhasznált hidegvíz víz- és csatornahasználati díj előleget
- négyhavonként a leolvasást követő hónapban melegvíz hődíj és a melegvízhez felhasznált hidegvíz, víz és csatornahasználati díjának elszámolását

Azoknál a fogyasztási helyeknél, ahol engedély nélkül történt a rácsatlakozás a szolgáltató rendszerre, illetve hozzájárulás nélkül került sor a bővítésre, a szolgáltató jogosult a (felderített) igénybevétel kezdetétől, de maximum 5 évre visszamenőleg az elmaradt díjakat felemelt díjjal érvényesíteni a tulajdonos felé.

## 7.6. Számlaadási kötelezettség

A számlákra vonatkozó jogszabályi előírások betartásával, fogyasztási helyenként a távhőszolgáltatásért fizetendő ellenértékről a szolgáltató számlát állít ki, amelyet fizetési határidő előtt eljuttat a fogyasztónak.

A számla csak a befizetést igazoló bizonylattal együtt tekinthető kiegyenlítettnek.

### 7.6.1. Számlakézbesítés a fogyasztási helyre

A kiállított számlát a befizetéshez szükséges készpénz átutalási megbízással együtt a szolgáltató kézbesítője tárgyhó 15.-ig kézbesíti a fogyasztó levélszekrényébe.

### 7.6.2. Számlák postai küldeményként való kézbesítése

Ha a fogyasztó számlázási illetve levélcímre kéri a kézbesítést, akkor a számlák elkészítését követően minden hó 15. napjáig a postára adásnak meg kell történnie.

### 7.6.3 Lakossági folyószámláról történő kiegyenlítés

Ha a fogyasztó vagy a pénzügyintézet értesíti a szolgáltatót arról, hogy a fogyasztó és a pénzügyintézet között megállapodás jött létre a távhőellátás díjának lakosság folyószámláról történő kiegyenlítésére, akkor a szolgáltató a bejelentést követő hónaptól, a tárgyhoz 10.-ig értesíti a pénzügyintézetet a fizetendő díjról.

A számlákat a szolgáltató kézbesítőn vagy postán keresztül juttatja el a fogyasztóhoz.

### 7.6.4. Bankszámlával rendelkező fogyasztók

Bankszámlával rendelkező fogyasztók a pénzforgalmi előírások alapján, kétoldalú megállapodásban rögzített módon, átutalással rendezhetik a postai úton eljuttatott számlákat.

### 7.6.5. Készpénzfizetés a szolgáltató házipénztárában

A fogyasztó a távhőszolgáltatás díját a szolgáltató házipénztárában is kiegyenlítheti, mely készpénz bevételi pénztárbizonylat kiállítása mellett valósulhat meg.

## 7.7. Fizetési hátralékok behajtása

A behajtási folyamat elemei:

- a fogyasztási hely tulajdonosának értesítése
- a fogyasztókkal való személyes kapcsolatfelvétel
- a hátralék rendezésére vonatkozó fizetési megállapodások megkötése
- részösszegű befizetések elfogadása
- részletfizetési megállapodás
- fizetési meghagyás kibocsátásának kezdeményezése
- végrehajtási eljárás megindítása
- Jelzálogjog bejegyeztetése

A késedelmesen fizető fogyasztónak meg kell fizetni a behajtási eljárás során felmerült költségeket, melyről a fogyasztót tájékoztatni kell.

## 7.8. Díjvisszatérítés, pótdíjbefizetés

Abban az esetben, ha a távhőszolgáltató szolgáltatói kötelezettségeinek 48 órát meghaladóan nem tud eleget tenni, lakossági és egyéb fogyasztó esetén a kiesett időszakra arányos teljesítmény alapdíjat vissza kell téríteni.

Amennyiben a szolgáltató paraméterei a szerződésben rögzített szintet tartósan nem érik el (48 órát meghaladóan) akkor a szolgáltatás minőségi csökkenésével arányosan köteles a szolgáltató a fogyasztónak a teljesítmény alapdíjat visszatéríteni.

Üzemi fogyasztó a szerződésben lekötött hőtéljesítményt egy- egy napra folyamatosan 30 percnél hosszabb időtartamon keresztül túllépi, annyszor kell az esetenként vételezett hőtéljesítmény után pótdíjat fizetni, ahány napon a lekötött hőtéljesítményt túllépte.

# Ü z l e t i t e r v

A Duna Center Therm Kft. éves üzleti tervének összeállításakor a mindenkori helyzet elemzésén túl a jövőben várható általános gazdasági helyzetből indul ki.

A meglévő létszámmal kívánjuk biztosítani a távhőszolgáltatásba bekapcsolt fogyasztók gazdasági érdekeinek figyelembevétele mellett a folyamatos és biztonságos szolgáltatást.

Az éves üzleti terv nyitó adatainak alapját az előző évben fennálló tényszámok jelentik.

A tervszámok az aktuális évben ismert, a változást befolyásoló adatok figyelembevételével kerülnek megállapításra.

A MVM PA Zrt.-vel fennálló hőszolgáltatási szerződésben rögzített díjtételek módosítása komoly befolyásoló tényező a költségek alakulásánál.

**Paks, 2016.07.01.**