

**VÜZ Keszthelyi Városüzemeltető Egyszemélyes
Nonprofit Kft.**

**TÁVHŐSZOLGÁLTATÁSI
ÜZLETSZABÁLYZATA
2021.**

TARTALOMJEGYZÉK

1) Az Üzletszabályzat tárgya és hatálya	5
1.1. Az Üzletszabályzat tárgya	5
1.2. Az Üzletszabályzat hatálya	5
1.3. Az Üzletszabályzat módosítása	5
2. A gazdasági társaság adatai	6
3. Fogalom-meghatározások	6
4. Távhőrendszer bemutatása	12
4.1. A távhőrendszer jellemzői	12
4.1.1. Fodor utcai fűtőmű	12
4.1.2. Vásár téri fűtőmű	12
4.1.3. Vaszary utcai kazánház	13
4.2. Szabályozás	13
Felügyeleti rendszer ismertetése:	13
5. Ügyfélszolgálat, fűtési szabályzat	15
5.1. Az Ügyfélszolgálat feladata	15
5.2. Nyitva tartás	16
5.3. Fűtési szabályzat	16
5.3.1. Fűtés indítás, leállítás, módosítás:	16
5.3.2. Indítás illetve leállítás kérhető:	17
6. Panaszügyintézés	17
6.1. Panaszbejelentés kivizsgálására jogosult szervezeti egységek	18
6.2. A panasz bejelentése	18
6.3. Kifogás a számla ellen	18
6.4. Minőségi reklamáció	19
7. Igénybejelentés, felmondás, átalakítás feltételei	20
7.1. Előzetes tájékoztatás	20
7.2. Igénybejelentés a felhasználó/díjfizető részéről	20
7.3. Tájékoztatás a Távhőszolgáltató részéről	22
7.4. Az igénylő nyilatkozata az ajánlat elfogadásáról	23
7.5. Csatlakozás feltételei	23



7.5.1. Műszaki feltételek.....	23
7.5.2. Jogi - gazdasági feltételek.....	23
7.6. Csatlakozási díj, csatlakozási pont.....	24
7.6.1. Csatlakozási díj.....	24
7.6.2. Csatlakozási pont.....	25
7.6.3. Csatlakozások létesítése.....	25
7.6. Fűtési hálózat lakóépületben történő átalakításának követelményei.....	26
7.6.1. Felhasználói beavatkozás.....	26
7.6.2. A fűtési hálózat korszerűsítésének, felújításának alapvető szempontjai.....	26
8. A távhőszolgáltatás szüneteltetése, korlátozás.....	28
8.1. Előre nem tervezhető szüneteltetés.....	28
8.2. Előre tervezhető szüneteltetés.....	28
9. A távhőszolgáltatás minőségi követelményei.....	30
10. Szerződések.....	32
10.1. Az értékesítési szerződések típusai.....	32
10.2. Szerződés előkészítése, megkötése.....	32
10.3. A szerződések tartalmi követelményei.....	33
10.4. Szerződések időbeli hatálya és módosítása.....	33
10.5. A szerződésszegés és következményei.....	33
10.5.1. Szerződésszegés a Távhőszolgáltató részéről.....	33
10.5.3. Szerződésszegés a felhasználó, illetőleg díjfizető részéről.....	34
10.6. A közüzemi szerződés megszegése.....	35
10.7. A szerződés megszűnésének esetei.....	35
10.8. Közüzemi szerződés felmondása.....	35
10.9. Adatvédelem.....	36
11. Díjszabás.....	37
11.1. Árak és díjak.....	37
11.2. Keszthelyi távhőszolgáltatóban alkalmazott díj tételek.....	37
12. Mérés, számlázás.....	38
12.1. Az elszámolás alapjául szolgáló mérőberendezés.....	38
12.2. Elszámolási mérőberendezések leolvasása.....	39
12.3. Hődíjak elszámolása, elszámolási módok.....	39



12.3.1. Fűtési célú hőfogyasztás esetén	39
12.4. Számlázás rendje.....	40
12.4.1. Átalány díjas számlázás.....	40
12.4.2. Tényleges fogyasztás alapú számlázás.....	41
12.4.3. Számlázás a távhőszolgáltatásból és használati-melegvíz szolgáltatásból kikapcsolt fogyasztók részére.....	41
12.5. Jóváírás.....	42
12.6. A számla tartalma.....	42
12.7. Számlaadási kötelezettség és díjfizetési módok.....	42
12.7.1. Számlák küldeményként való kézbesítése	43
12.7.2. Csoportos beszedési megbízás.....	43
12.7.3. Bankszámláról történő teljesítés.....	43
12.8. Fizetési határidő, késedelmes fizetés, fizetési hátralék behajtása.....	43
12.8.1. Fizetési hátralék behajtása	43
12.8.2. Pótdíjfizetés	44
12.8.3. Díjvisszatérítés.....	45
13. Kapcsolattartás.....	46
13.1. Kapcsolat a felhasználói érdekképviseltekkel:	46
13.2. Az ügyfélbejelentések egyéb lehetséges külső fórumai.....	46
13.3. Felhasználók társadalmi érdekképviselerei	47
14. Munkavédelmi és tűzvédelmi előírások.....	48
15. Energlagazdálkodás, energiatakarékosság.....	50



1) Az Üzletszabályzat tárgya és hatálya

1.1. Az Üzletszabályzat tárgya

A törvény szerint az Üzletszabályzat a helyi sajátosságok a figyelembevételével meghatározza a távhőszolgáltatás működését, a VÜZ Nonprofit Kft., mint távhő termelő-és szolgáltató kötelezettségeit és jogait, szabályozza a VÜZ Nonprofit Kft. és a távhőszolgáltatást igénybe vevő felhasználó szerződéses viszonyát, a mérés és elszámolás rendjét, valamint a szolgáltatónak a felhasználóval, a fogyasztóvédelmi felügyelőségekkel és a társadalmi érdekképviselői szervezeteivel való együttműködését.

1.2. Az Üzletszabályzat hatálya

Jelen üzletszabályzat hatálya a VÜZ Nonprofit Kft.-vel szerződéses jogviszonyban álló felhasználókra, díjfizetőkre és az általuk megnevezett számlafizetést átvállalókra terjed ki.

Az Üzletszabályzat Keszthely Város jegyzőjének jóváhagyásával lép hatályba, a jóváhagyásban meghatározott feltételekkel, továbbá ezen Üzletszabályzat elfogadásával a VÜZ Nonprofit Kft. korábbi Üzletszabályzata hatályát veszti.

Az Üzletszabályzat visszavonásig érvényes, illetve míg jogszabály hatályon kívül nem helyezi.

1.3. Az Üzletszabályzat módosítása

Az Üzletszabályzatot a VÜZ Nonprofit Kft. szükség esetén felülvizsgálja, módosítását a VÜZ Nonprofit Kft. kezdeményezheti, a módosítás a 1.2. pont szerint válik hatályossá.



2. A gazdasági társaság adatai

Társaság cégneve:	VÜZ Keszthelyi Városüzemeltető Egyszemélyes Nonprofit Korlátolt Felelősségű Társaság
Rövidített neve:	VÜZ Nonprofit Kft.
Székhelye:	8360 – Keszthely Vásár tér 10.
Alapítója:	Keszthely Város Önkormányzata
Cégbejegyzés helye:	Zalaegerszeg
Cégbejegyzés időpontja:	1992. május 21.
Cégbejegyzés száma:	Cg. 20-09-060943
A működés időtartama:	A társaság határozatlan időre alakult
A működés megkezdésének időpontja:	1992. február 1.
A jogelőd Keszthelyi Városgazdálkodási Vállalat átalakításával.	

3. Fogalom-meghatározások

Az Üzletszabályzat alkalmazásában irányadó fogalmakat a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. Törvény (a továbbiakban: Tsz.) 3. §-a határozza meg. A fenti jogszabályban meghatározott fogalmakból következően és azon túlmenően a felhasználó és szolgáltató közötti jogviszonyban a következő fogalmak is irányadóak:

fűtési alapidj: a távhőszolgáltatás igénybevételének lehetőségéért a szolgáltató állandó költségeinek fedezetéül szolgáló éves díj, amelynek 1/12-ed része havonta fizetendő. Az alapidj hőtéljesítménylekötési alapidj, melynek díja az alapidj egységár (Ft/kW/év) és a lekötött teljesítmény (kW) szorzataként kiadódó összeg (Ft/év).

használati melegvíz (HMV) alapidj: a használati melegvíz szolgáltatás igénybevételének lehetőségéért a szolgáltató állandó költségeinek fedezetéül szolgáló éves díj, amelynek 1/12-ed része havonta fizetendő. Az alapidj légtérfogati alapidj, melynek díja az alapidj egységár (Ft/lm³/év) és a lakás légtérfogatának (lm³) szorzataként kiadódó összeg (Ft/év).

használati melegvíz (HMV) hődíj (vízfelmelegítési díj): A használati melegvíz szolgáltatásért a felhasználónak a felmelegített hidegvíz mennyisége (m³) után felmelegítési díjat kell fizetni. A használati melegvíz felmelegítési díját a mért

6



VÜZ Keszthelyi Városüzemeltető Egyszemélyes Nonprofit Kft.
8360 Keszthely, Vásár tér 10.

Tel.: 83-515-331, Fax: 83-315-515. E-mail: info@khvuz.hu, Web: www.khvuz.hu

vízmennyiség alapján kell a felhasználónak, illetve díjfizetőnek megfizetni. A mérés és elszámolás kéthavonta történik, elszámoláskor előleg nem kerül kiszámlázásra. A két elszámolási időszak között, pedig csak egy részszámla kerül számlázásra

csatlakozási pont: a szolgáltatói és a felhasználói berendezés határán, találkozási pontján beépített elzáró szerelvénynek a felhasználó felé eső oldala, elzáró szerelvény hiányában a felhasználási helyet magában foglaló ingatlan (épület, építmény, telek) tulajdoni határa. A távhőszolgáltató tulajdonát képező hőhordozó közeg a csatlakozási ponton adja át a hőmennyiséget a felhasználó fűtési rendszerének, a távhő felhasználó általi igénybevétele a csatlakozási ponton történik.

díjfizető: épületrészenkénti díjmegosztás esetén az épületrésznek a közüzemi szerződésben megnevezett tulajdonosa, a 2005. évi XVIII. a távhőszolgáltatásról szóló törvényben (továbbiakban: Tsz.) meghatározott esetekben az épület, építmény vagy az épületrész bérlője, használója.

engedélyes: a távhőtermelő létesítmény létesítésére, távhőtermelésre, valamint a távhőszolgáltatásra engedéllyel rendelkező.

engedélyező: hatáskörének megfelelően távhőtermelés működési engedély szempontjából a Magyar Energia Hivatal, a távhőszolgáltatás szempontjából Keszthely város jegyzője;

épületrész: a Tsz. alkalmazásában a távhővel ellátott épületnek, építménynek, ingatlanak funkcionálisan önálló, külön vagy közös tulajdonban lévő része (lakás, üzlethelyiség, lépcsőház stb.), mely díjszétosztási és számlázási egységet képez.

felhasználási hely: a felhasználó tulajdonában lévő, a közüzemi szerződés tárgyát képező olyan épület, építmény, épületrész, amelynek távhőfogyasztása önállóan mérhető.

7



VÜZ Keszthelyi Városüzemeltető Egyesület Nonprofit Kft.
8360 Keszthely, Vöstor tér 10.
Tel.: 83-515-331, Fax: 83-315-515, E-mail: info@hivuz.hu, Web: www.hivuz.hu

fűtött légtérfogat: fűtött légtérfogat az írásbeli, vagy igénybevétel útján létrejött közüzemi szerződéses jogviszonnal érintett felhasználási hely, vagy annak épületrészeinek a szerkezeti falsíkok által határolt alapterület és belmagasságának szorzataként számított, légköbméterben kifejezett térfogata, az alábbi rendelkezések értelemszerű alkalmazásával:

- A panel épületek esetén a belméretek meghatározásnál az építési tervek adatait kell alapul venni.
- A fűtött térfogat felmérése során kapott tört számot a kerekítés általános szabályai szerint kell kerekíteni.
- Nem minősül fűtöttnek az éléskamra, (kamraszekrény) valamint a külső tartózkodó tér jellegű erkély és loggia alapterülete.
- A korábban megállapított fűtött légtérfogatot változatlanoknak kell tekinteni, ha az újabb felméréskor megállapított légtérfogat +/- 2%-nál kisebb mértékben tér el a korábbitól.
- Amennyiben a fűtött légtérfogat a +/- 2%-os eltérést meghaladja, a számítás módosítására a felülvizsgálatot követő hónap 1. napjától kerülhet sor. A módosítás visszamenőleges hatállyal nem lehetséges.
- A fűtött légtérfogat felülvizsgálatát mind a felhasználó, mind a szolgáltató kezdeményezheti. A felülvizsgálatot a szolgáltató végzi a felhasználó vagy megbízottja jelenlétében.

hődíj: a felhasználó által vételezett (felhasznált) hőmennyiség után fizetendő díj, amely a felhasznált hőmennyiség (GJ) és a hődíj-egységár (Ft/GJ) szorzataként adódó összeg (Ft). A hődíj-egységár lehet lakossági háztartási célú és lakossági nem háztartási célú illetve egyéb felhasználókra vonatkozó távhőszolgáltatási egységár.

ügyfél: a távhőszolgáltatás jogviszony keretében a távhő felhasználó, épületrészenkénti díjmegosztás esetén az épületrész tulajdonosa, a felhasználási hely, vagy felhasználási hely épületrészeinek bérbeadása (nem tulajdonos általi egyéb használata) és a bérlő (egyéb jogcímen használó) részére történő számlázás esetén a számlacímzett.



A felhasználó, az épületrész tulajdonos és a számlacímzett ügyfél- jogosságai és kötelezettségei a tárgykör szerint irányadó jogszabályok, valamint a jelen üzletszabályzat szerint differenciáltak.

felhasználó: a távhővel ellátott épületnek, építménynek, a törvényben meghatározott esetben az épületrésznek a távhőszolgáltatóval a távhő mérés szerint történő szolgáltatására vonatkozóan közüzemi szerződéses jogviszonyban álló tulajdonosa, több tulajdonos esetén a tulajdonosok közössége [a társasház, a lakásszövetkezet, a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: Ptk.) szerinti közös tulajdon esetén a tulajdonostársak]. Abban az esetben, ha a távhőfelhasználás a több személy tulajdonában lévő épület valamennyi épületrészében mérhető, a felhasználó az egyes épületrészek tulajdonosa is lehet. A felhasználó lehet lakossági vagy egyéb felhasználó:

- ✓ *lakossági felhasználó: a lakóépület és a vegyes célra használt épület tulajdonosa, tulajdonosainak közössége, épületrészenkénti hőmennyiségmérés esetén az egyes épületrészek tulajdonosa;*

- ✓ *egyéb felhasználó: az előző pontban nem említett épület, építmény tulajdonosa, tulajdonosainak közössége, épületrészenkénti hőmennyiségmérés esetén az egyes épületrészek tulajdonosa;*

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

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

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



hőhordozó közeg átalakítása: a hőhordozó közeg fizikai jellemzőinek megváltoztatása;

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

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

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

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

szabálytalan vételezés: a távhő felhasználásáról szóló közüzemi szerződés nélküli távhőfogyasztás vagy a távhőnek szerződésszegő módon történő vételezése;

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

távhő: az a hőenergia, amelyet a távhőtermelő létesítményből hőhordozó közeg (gőz, melegített víz) 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 termelésére engedélyt kapott;

távhőtermelő létesítmény: az erőmű távhő-szolgáltatási célra hőt termelő létesítménye, távhőt előállító fűtőmű, kazántelep, kazán, hulladékégető mű, geotermikus energiát távhőszolgáltatás céljára kitermelő vagy más megújuló energiát (pl. biokazán, hőszivattyú, napkollektor) és hulladékhőt hasznosító távhőtermelő berendezés;

távhővezeték-hálózat: az a csővezetékrendszer - a hozzá tartozó műtárgyakkal, hálózati szerelvényekkel, kapcsolódó automatikákkal, műszerekkel, elektromos berendezésekkel együtt -, amely a távhőnek (hőhordozó közegnek) a távhőtermelő létesítménytől a csatlakozási pontig történő szállítására szolgál. A távhővezeték-hálózat részei: a gerincvezeték, az elosztóvezeték, a bekötővezeték, 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;

üzletszabályzat: a működési engedélyt kiadó közigazgatási szerv által jóváhagyott és az illetékes fogyasztóvédelmi felügyelőség által véleményezett szabályzat, amely a helyi szolgáltatási sajátosságok figyelembevételével szabályozza a távhőszolgáltató működését és meghatározza a távhőszolgáltató kötelezettségeit és jogait, szabályozza a távhőszolgáltató és a felhasználó szerződéses viszonyát, a mérés és elszámolás rendjét, valamint a szolgáltatónak a felhasználóval, a fogyasztóvédelmi felügyelőségekkel és a felhasználók társadalmi érdek-képviselői szervezeteivel (a továbbiakban: Felhasználói érdekképviselő) való együttműködését.



4. Távhőrendszer bemutatása

Keszthelyen három, egymástól független fűtőmű üzemel. A Szent Miklós és Vásár téri fűtőmű, valamint a Vaszary úti kazánház.

- összes fűtött térfogat: 223.777 m³
- összes fűtött lakás: 1192 db

4.1. A távhőrendszer jellemzői

4.1.1. Fodor utcai fűtőmű

A fűtőműhöz 4 db hőközpont csatlakozik: Fodor I., Fodor II., Csokonai ÁMK és a Bercsényi u. 2. sz. alatti épület. A hőközpontokba a 100/80 °C hőfoklépcsőjű primer fűtővíz távcsatornába vezetett távvezetéken jut el. A távvezeték anyaga acél cső, 3 cm-es izolit hőszigeteléssel ellátva. A szekunder körü külső hőmérséklet függően szabályozott fűtővíz, valamint a használati melegvíz a hőközpontokban lemezes hőcserélőkkel van előállítva. A szekunder körü fűtés keringető szivattyúk is a hőközpontokban vannak elhelyezve. A fűtőműből kiadott hő hőmennyiségmérővel mérhető. A távvezeteki primer fűtővíz a hőközpontokba érkezik. Itt kerültek elhelyezésre az időjárásfüggő szekunder szabályzások, fűtési használati melegvíz tárolók, keringető, illetve cirkulációs szivattyúk. A Csokonai ÁMK hőközpontja az iskola tulajdonát képezi. Üzemeltetője az ÁMK. Átadott energia mérése megoldott. A Bercsényi u. 2. sz. alatti épületben található hőközpontot szintén nem a VÜZ Nonprofit Kft. birtokolja, illetve üzemelteti. Az átadott energia mérése megoldott.

A lakóépületek szekunder vezetékhalózzal vannak 70/50 °C hőfoklépcsőjű időjárástól függően szabályozott fűtési vízzel, illetve 55 °C kilépő hőmérsékletű használati meleg vízzel ellátva. A szekunder vezetékek anyaga acélcső, 3 cm-es izolit szigeteléssel ellátva vasbeton távcsatornába szerelve. Az épületek alagsorában találhatóak a hőfogadó helyiségek. Itt vannak elhelyezve az épületek külön időjárás függő szabályozó körei. A szabályozást ALBATROS RVA 46.531 típusú zónaszabályozó végzi. Minden épület rendelkezik külön fűtés keringető szivattyúval. A Rózsa utca 7, 13, 15, a Fodor utca 42. illetve a Szent Miklós utca 14, 16. épületek hidraulikailag le lettek választva a 2013-ban kiépített ezen épületeket ellátó Isoplus rendszerű csővezetésekről.

4.1.2. Vásár téri fűtőmű

- Összes fűtött térfogat: 82.807 m³
- Fűtött lakásszám: 413 db

12



VÜZ Keszthelyi Városüzemeltető Egyszemélyes Nonprofit Kft.
8360 Keszthely, Vásár tér 10.

Tel.: 83-515-331, Fax: 83-515-515, E.mail: info@khvuz.hu, Web: www.khvuz.hu

A víz lágyítása kétoszlopos ioncserélős vízlágyítóval történik (DH 150 NA-K). Regenerálását konyhasóval végezzük. A lágyított víz közvetlenül a töltő vezetékre kapcsolódik. Gázjelzés: 2 db MMG gyártmányú gázjelző készülék. Nyomástartás: FÜTŐBER típusú zárt tágulási tartályokkal történik. A hőközpont a fűtőműben van elhelyezve. A primer víz (100/80 °C) a kazánkör, valamint a hőközpont között található. A hőközpontban három fűtési kör lett kialakítva. A HMV előállítás hőközpontja szintén a kazánházban található.

4.1.3. Vaszary utcai kazánház

3 lakóépület fűtését és HMV ellátását biztosítja.

- Fűtött lakás száma: 80 db
- Fűtött lakás térfogat: 11.059 lm³

4.2. Szabályozás

A primer és szekunder fűtési körök időjárásfüggő szabályozással vannak ellátva. Az épületek hőfogadójában minőségi szabályozást ALBATROS RVA 46.531 típusú zónaszabályozók végzik.

Felügyeleti rendszer ismertetése:

A távhőellátás mindhárom fűtőművében telepítésre került egy Landis & Staefa épület-felügyeleti rendszer, Desigo Insight szoftverrel, amely az alábbi feladatokat látja el:

- Működteti a kazánokat, kazánokban elhelyezett szivattyúkat, ezek indítását, leállítását, szabályozza a kazánok teljesítményét.
- Szabályozza a primer előremenő hőmérsékletet.
- Hiba esetén jelzést ad, SMS formában értesítést küld a megadott mobil készülékre.
- Statisztikai modul adatgyűjtést végez a kívánt értékekről.
- Hatásfokszámítást végez a motoroknál.
- A felügyeleti rendszer egy központi PC-ből és 6 db Niteles alrendszerből áll.

A PC elvégzi a Niteles rendszerből érkező adatok feldolgozását, működési jellemzők-hőmérsékletek, szelepállások-naplóban történő letárolását, illetve a hibajelzések feldolgozását. A hibajelzések egy SMS terminálon keresztül szöveges üzenet formájában a megadott mobiltelefonokra érkeznek.



A niteles alrendszerek önálló szabályozási Szoftverrel rendelkeznek, amelybe a felügyeleti PC-n keresztül beavatkozási lehetőség van (Pl. időprogramok, szabályozási jelleggörbék, kézi - automata üzemmódok stb.).

A kommunikációt az alrendszerek és a PC között telefonvonalak biztosítják. A Niteles alrendszer továbbítja a felügyelet felé a gázmotorok üzemi adatait is. A PC-n tárolt archív adatokból trend diagramok készíthetők, illetve bizonyos események visszaellenőrizhetők.



5. Ügyfélszolgálat, fűtési szabályzat

Az ügyfélszolgálati tevékenység ellátása valamennyi szervezeti egység kiemelt feladata. Az ügyfélszolgálati tevékenység magában foglalja mindazon ügyek színvonalas intézését, ami a felhasználói/díjfizetői számlafizetői, számlafizetői és szolgáltatói jogviszonyból adódik.

Az Ügyfélszolgálat feladata a felhasználókkal és a díjfizetőkkel, számlafizetőkkel történő közvetlen kapcsolattartás, valamint a felmerült igények kielégítése és egyéb ügyek színvonalas intézése. A felhasználók vagy díjfizetők, számlafizetők a távhőszolgáltatással kapcsolatos kérdéseikkel, észrevételeikkel, panaszügyeikkel, számlareklamációval a VÜZ Nonprofit Kft. egyesített ügyfélszolgálatához fordulhatnak.

A közüzemi szolgáltatás tevékenységet folytató Távhőszolgáltató a felhasználói, díjfizetői, számlafizetői bejelentések intézésére, a panaszok kivizsgálására és elhárítására, a felhasználók, díjfizetők tájékoztatására – az ügyfelek részére nyitva álló – Egyesített Ügyfélszolgálatot tart fenn.

5.1. Az Ügyfélszolgálat feladata

Közvetlen kapcsolattartás a felhasználókkal, a felhasználók tájékoztatása, és a távhőellátással kapcsolatos ügyek intézése.

Az ügyfélszolgálat tevékenységi köréhez tartozik:

- A felhasználók, díjfizetők tájékoztatása: a csatlakozás, a bővítés, a szüneteltetés és a létesítés feltételeiről.
- A fogyasztási helyek és az elszámoló mérők adatainak nyilvántartása.
- Szerződés kötési és módosítási igények ügyintézése.
- A felhasználók, díjfizetők adatainak és azok változásainak nyilvántartása, valamint e felhasználó változás bejelentésével kapcsolatos feladatok ellátása
- Az elszámoló mérőkkel kapcsolatos bejelentések (mérőállás, meghibásodás, felülvizsgálat, csere stb. intézése)
- A felhasználók, díjfizetők tájékoztatása a távhőellátás díjtételeiről, az elszámolási módokról és a számlázás rendjéről.
- A távhőellátás számláival kapcsolatos ügyek intézése.
- A felhasználók, díjfizetők tájékoztatása a távhőellátás elszámolásának lehetőségeiről és feltételeiről.

15



VÜZ Keszthelyi Városüzemeltető Egyesület Nonprofit Kft.
8360 Keszthely, Vécser tér 10.

Tel.: 83-515-331, Fax: 83-515-515, E-mail: info@vuz.hu, Web: www.vuz.hu

- A felhasználók, díjfizetők tulajdonában lévő berendezések meghibásodásával, üzemeltetésével, felülvizsgálatával és korszerűsítésével kapcsolatos feladatok ellátása.
- A szolgáltatás teljesítésével és minőségével kapcsolatos ügyek intézése.
- Annak elősegítése, hogy a felhasználók, díjfizetők díjfizetési követezettségüknek eleget tudjanak tenni.
- A tartozások és túlfizetések nyilvántartása, a behajtási tevékenység ellátása.
- A pénztári befizetéseivel kapcsolatos feladatok ellátása.
- A távhőellátással kapcsolatos ügyviteli feladatok.
- A fogyasztóvédelemmel foglalkozó szervezetek tájékoztatása.

5.2. Nyitva tartás

VÜZ Nonprofit Kft. Központi ügyfélszolgálat elérhetőségei és az ügyfélfogadás időpontjai:

8360 Keszthely, Vásár tér 10.

Tel.: 83/515-350

e-mail: ingatlan.asszisztens@khvuz.hu

web: www.khvuz.hu (ügyfélszolgálat menüpont)

Hétfő: 08:00 – 12:00

Kedd: 13:00 – 16:00

Szerda: 07:00 – 19:00

Csütörtök: 13:00 – 16:00

Péntek: 08:00 – 12:00

Ügyeleti telefonszám: 06-30/400-8943, 06-30/174-2991

(távhőszolgáltatással kapcsolatos hibabejelentés a nyitvatartási időn kívül)

5.3. Fűtési szabályzat

A 157/2005. (VIII. 15.) Korm. rendeletnek megfelelően a fűtési időszak szeptember 15-től május 15-ig tart.

5.3.1. Fűtés indítás, leállítás, módosítás:

Társasházra vonatkozó fűtési igényt, csak a közös képviselő által írásban leadott kérelem alapján fogadja be a Szolgáltató. Lehetőség van telefonon történő kérelmezésre is,

16



VÜZ Keszthely Városüzemeltető Egyszemélyes Nonprofit Kft.

8360 Keszthely, Vásár tér 10.

Tel.: 83-515-331, Fax: 83-515-515, E-mail: info@khvuz.hu, Web: www.khvuz.hu

amennyiben az írásos igénylést a társasház közös képviselője 1 napon belül eljuttatja a Szolgáltatónak.

Aznapra vonatkozó igényt a Szolgáltató nem fogad be, másnapra vonatkozó igényt 07:00 -15:00 óráig fogadja be (telefonon 07:00 – 17:00 óráig)! A kérelem beérkezése után 24 órán belül a Szolgáltató köteles intézkedni.

Ünnepnapokon indítási, leállítási és módosítási igényt a Szolgáltató nem köteles befogadni.

A beérkező igények 24 órán keresztül nem módosíthatók.

5.3.2. Indítás illetve leállítás kérhető:

- kezelő személyzettől

Fodor utcai fűtőmű: Tel: 06-30/400-8943

Vaszary kazánház: Tel: 06-30/400-8943

Vásár téri fűtőmű: Tel: 06-30/400-8943

Ügyelet telefonszáma: Tel: 06-30/400-8943

- e-mailben: ugyelet@khvuz.hu

- Keszthelyi Városüzemeltető Nonprofit Kft.

Távhőszolgáltatási ágazat

Tel: 83/900-165

E-mail: tavho@khvuz.hu

A fűtési szabályzatot a VÜZ Nonprofit Kft. ügyvezető igazgatója saját hatáskörön belül módosíthatja.

6. Panaszügyintézés

A VÜZ Nonprofit Kft. – annak érdekében, hogy a távhőszolgáltatással kapcsolatos felhasználói, díjfizetői, számlafizetői panaszok rövid határidő alatt, egységes eljárással kivizsgálásra kerüljenek és a panaszok okai megszűnjenek – a panaszbejelentések ügyintézésének eljárásrendjét az alábbiak szerint szabályozza.

17



VÜZ Keszthelyi Városüzemeltető Egyszemélyes Nonprofit Kft.

8360 Keszthely, Vásár tér 10.

Tel.: 83-515-331, fax: 83-515-515, E-mail: info@khvuz.hu, Web: www.khvuz.hu

6.1. Panaszbejelentés kivizsgálására jogosult szervezeti egységek

A felhasználó vagy díjfizető, számlafizető, a távhőszolgáltatással kapcsolatos panaszával, észrevételével a VÜZ Nonprofit Kft. egyesített ügyfélszolgálatához vagy a fogyasztói érdekképviselői szervekhez fordulhat.

Amennyiben a felhasználó vagy díjfizető a panasz bejelentésére kapott válasszal nem ért egyet, vagy a panaszait nem orvosolták, úgy:

- ismételt panaszbejelentéssel élhet a felsőbb szintű szervezeti egységeknél;
- a távhőszolgáltatásról szóló törvényben megjelölt hatóságoktól kérheti sérelmének orvoslását;
- polgári peres eljárást kezdeményezhet.

6.2. A panasz bejelentése

A panasz bejelentése történhet:

- személyesen
- írásban (levél, e-mail)
- telefonon.

A panaszbejelentések, illetve a közérdekű bejelentések kivizsgálására és az írásban történő válaszadásra a külön jogszabályban, és a panaszkezelési szabályzatban meghatározott határidők az irányadók.

A VÜZ Nonprofit Kft. egyesített ügyfélszolgálatára minden beérkezett, távhőszolgáltatással kapcsolatos panaszt nyilvántartásba vesz.

6.3. Kifogás a számla ellen

A felhasználó vagy díjfizető a benyújtott számla ellen kifogást emelhet. A kifogás bejelentésének a számla kiegyenlítésére nincs halasztó hatálya.

A Távhőszolgáltató köteles a kifogást kivizsgálni és ennek eredményéről a felhasználót, díjfizetőt értesíteni a Fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. Törvény 17/B. § (5) bekezdése szerint, legkésőbb 15 napon belül.



Amennyiben a Távhőszolgáltatót – neki felróható okból – téves vagy elmaradt számlázás miatt díj vagy díjkülönbözet illeti meg, a díjfizető azt a téves vagy elmaradt elszámolás időtartamával azonos időn belül, egyenlő részletekben jogosult és köteles kiegyenlíteni. A szolgáltató és a díjfizető ettől eltérő módon is megállapodhat.

A fizetési határidőkön túli teljesítés vagy az esedékesség időpontjának elmulasztása esetén a díjfizető a késedelmi kamatokat, valamint az igazolt költségeket (különösen behajtási, külső megbízotti követeléskezelés) a szolgáltatónak köteles megtéríteni.

6.4. Minőségi reklamáció

A Távhőszolgáltató az általános közüzemi szerződés alapján a lakossági felhasználó részére folyamatos, biztonságos és meghatározott mértékű távhőszolgáltatásra köteles. Az egyéb felhasználó és a Távhőszolgáltató a polgári jog szabályai szerint egyedi közüzemi szerződést köt a távhő folyamatos és meghatározott teljesítményű szolgáltatására.

A Távhőszolgáltató a – szóban és írásban tett – bejelentéseket regisztrálja, a lehető legrövidebb időn belül, illetve a panaszkezelési szabályzatban rögzített határidőn belül kivizsgálja, és indokolt esetben a szükséges intézkedéseket megteszi. Az általa okozott – távhőellátási minőségi hiba miatt bekövetkezett – káreseményeknél a Távhőszolgáltató a Ptk. előírásainak megfelelő kártérítésre kötelezett.

A hibák elhárítása díjmentes, ha azok a szolgáltatónak felróható okra vezethetők vissza.

Az olyan panaszbejelentések kivizsgálásának és hibaelhárításának költségeit, és az okozott kárt, ami nem a szolgáltatási tevékenység hiányosságából ered vagy az üzemeltetési és karbantartási szerződés alapján nem a szolgáltató felelősségi körébe tartozik, a felhasználói közösségnek, illetve az alaptalannak bizonyuló kivizsgálást kérő, illetve kárt okozó felhasználónak kell megtérítenie.

Ha a fűtés- vagy a használati melegvíz-szolgáltatás egymást követő három vagy több napon át a Távhőszolgáltatónak felróható okból szünetel, a felhasználót a fűtési, illetőleg a használati melegvíz alapidj időarányos részének visszatérítése illeti meg. Amennyiben a szolgáltatás szüneteltetése előre bejelentett terv szerinti karbantartás vagy beruházás miatt történik, és a fogyasztókat a szolgáltató erről előzetesen értesítette, a fűtési és használati melegvíz alapidj időarányos részének visszatérítése, a VÜZ Nonprofit Kft. ügyvezető igazgatójának hatáskörébe tartozik.

19



VÜZ Kiszéles Városüzemeltető Egyesület Nonprofit Kft.
8360 Kiszéles, Vásár tér 10.

Tel: 85-515-331, Fax: 83-315-515, E-mail: info@hvuz.hu, Web: www.hvuz.hu

7. Igénybejelentés, felmondás, átalakítás feltételei

7.1. Előzetes tájékoztatás

Az új felhasználási hely létrehozásában vagy a többleteljesítmény lekötésében érdekelt építető vagy megbízottja (tervező, kivitelező, a továbbiakban együtt: érdekelt) a távhőszolgáltatás, illetőleg a többleteljesítmény iránti igény kielégítésének műszaki-gazdasági feltételeiről még a konkrét igénybejelentés előtt előzetes tájékoztatást kérhet a Távhőszolgáltatótól.

A Távhőszolgáltató együttműködik az érdekelttel a legkedvezőbb vételezési mód meghatározásában, majd a bejelentéstől számított 30 napon belül az előzetes tájékoztatást írásban a rendelkezésre bocsátja.

A Távhőszolgáltatói előzetes tájékoztatás tartalmazza az érdekelt kérelmében előadott és ahhoz mellékelte iratokban, tervekben foglalt adatok és igények figyelembevételével a szükséges műszaki-gazdaság követelményeket, az esetleg fizetendő közműcsatlakozási díj összegét, az egyes engedélyek, hozzájárulások szükségességét és az eljárás módját, valamint a tervező kérésére a fogyasztói hőközpont kiviteli tervének elkészítéséhez szükséges adatokat.

7.2. Igénybejelentés a felhasználó/díjfizető részéről

A távhőhálózatra csatlakozni szándékozó új vagy a korábbinál nagyobb hőteljesítményt igénylő meglévő felhasználási hely tulajdonosa konkrét igényét és az igénylő adatait a Távhőszolgáltatóhoz levélben kell, hogy benyújtsa, amelyre a szolgáltató 30 napon belül írásban válaszol.

Az igénybejelentés a következőket kell, hogy tartalmazza:

Lakossági felhasználó esetén:

- az igénylő (tulajdonos), vagy a közös képviselő adatai (név, anyja neve, születési idő, hely, állandó lakcím, levelezési cím);
- a felhasználási hely adatai (cím, megnevezés);
- fűtési csúcshőigény (kW);
- használati melegvíz készítés csúcshőigény (kW);

20



VÜZ Keszthelyi Városüzemeltető Egyesület Nonprofit Kft.
8360 Keszthely, Vásár tér 10.

Tel.: 83-515-331, Fax: 83-315-515, E-mail: info@hvuz.hu, Web: www.hvuz.hu

- egyéb célú csúcshőigény (kW);
- összes csúcshőigény (kW);
- felhasználási hely légtérfogat (lm³);
- a távhőszolgáltatás jellege, díjszabás;
- az üzembe helyezés igényelt időpontja;
- egyéb adatok, igények;

Egyéb felhasználó esetén:

- az igénylő (tulajdonos) adatai (név, cím, levelezési cím);
- cégbírósági vagy nyilvántartási azonosító adatok;
- pénzüintézet megnevezése;
- pénzüintézeti számlaszám;
- adószám;
- a felhasználási hely adatai (cím, megnevezés);
- fűtési csúcshőigény (kW);
- használati melegvíz-készítés csúcshőigény (kW);
- technológiai célú csúcshőigény (kW);
- összes csúcshőigény (kW);
- felhasználási hely légtérfogat (lm³);
- a távhőszolgáltatás jellege, díjszabás;
- az üzembe helyezés igényelt időpontja;
- felhasználó neve, címe;
- fizetési mód;
- várható fogyasztás havonként (GJ);
- egyéb adatok, igények.

Bővítés esetén a meglévő és a tervezett csúcshőigényt is fel kell tüntetni. A bejelentést a lakossági igénylőnek aláírásával, egyéb igénylőnek céges aláírásával kell ellátnia.



7.3. Tájékoztatás a Távhőszolgáltató részéről

A konkrét igénybejelentés kézhezvételével a Távhőszolgáltatót tájékoztatási (csatlakozási ajánlattételi) kötelezettség terheli.

A tájékoztatás, a csatlakozási ajánlat műszaki-gazdasági feltételei az esetlegesen korábbiakban megküldött előzetes tájékoztatásban foglalt feltételekkel annak érvényességi idején belül meg kell, hogy egyezzenek. A hűteljesítmény-lekötési szerződés és a mellékelt ajánlat a felek jogi kötelezettségvállalását fejezi ki arra vonatkozóan, hogy a szükséges létesítmények elkészülte után a felhasználási helyre vonatkozóan a távhőszolgáltatási közüzemi szerződést egymás között létrehozzák.

A csatlakozási ajánlatot a Távhőszolgáltató a konkrét igénybejelentésre

- előzetes tájékoztatás megléte esetén 30 napon belül,
- annak hiányában 45 napon belül köteles írásban megküldeni.

A csatlakozási ajánlat tartalma:

- a felhasználói konkrét igénybejelentés előzőekben felsorolt adata;
- a csatlakozási pont megjelölése;
- az egyes engedélyek, hozzájárulások szükségessége és eljárási módjaik;
- a csatlakozás, illetve a szolgáltatás műszakilag indokolt és jogszabályban előírt pénzügyi feltételei;
- a hálózatfejlesztési hozzájárulás összege;
- a szükséges létesítmények finanszírozási feltételei;
- a szolgáltatás díjára vonatkozó jogszabály megjelölése;
- esetlegesen megegyezésen alapuló egyedi feltételek;
- időpont, ameddig a Távhőszolgáltató az ajánlatban foglaltakhoz kötve van.



7.4. Az igénylő nyilatkozata az ajánlat elfogadásáról

Az igénylő a csatlakozási ajánlat érvényességi idején belül írásban közölheti a Távhőszolgáltatóval módosítási igényeit, illetve az ajánlat elfogadása esetén aláírásával ellátva visszaküldheti a szerződést. Módosított igénybejelentés esetén a műszaki-gazdasági feltételek megváltozása miatt az érvényességi határidők módosulhatnak.

A szerződés megkötése esetén a felek megfelelő időben intézkednek az általuk finanszírozott létesítmények megvalósítása érdekében. A szerződés felmondása esetén a felmondó fél viseli a meghiúsulás miatt a másik fél addig felmerült költségeit.

7.5. Csatlakozás feltételei

7.5.1. Műszaki feltételek

- A felhasználói berendezéseket úgy kell létesíteni és üzemeltetni, hogy az a távhőrendszer biztonságát, más felhasználó vételezését ne veszélyeztesse. Ennek érdekében a Távhőszolgáltató előírja a felhasználó távhőrendszerre való csatlakoztatásának műszaki feltételeit.
- A szolgáltatói berendezést a felhasználói berendezéssel csak a Távhőszolgáltató kapcsolhatja össze.
- A felhasználói vezetékhálózat szerelését végző szervezet, illetőleg személy a bekapcsolás előtt köteles írásban nyilatkozni, hogy a felhasználói vezetékhálózatot a műszaki előírásokban, kötelezően alkalmazandó szabványokban foglaltaknak megfelelően készítette el.
- A munka befejeztével a kivitelezőnek nyomáspróbát, tömörségi vizsgálatot kell végezni és be kell mutatni a beépített berendezések műbizonylatát is.

7.5.2. Jogi - gazdasági feltételek

- A felhasználói berendezés létesítése, üzemeltetése és fenntartása - eltérő tartalmú megállapodás hiányában - a felhasználói hely tulajdonosának kötelessége.
- A felhasználói hőközpont kiviteli tervének elkészítéséhez a Távhőszolgáltató köteles díjmentesen adatokat szolgáltatni.
- A lakóépületek és a vegyes célra használt épületek felhasználói hőközpontjának kiviteli tervét a Távhőszolgáltató köteles díjmentesen felülvizsgálni. Az üzembe helyezési eljáráshoz a Távhőszolgáltatót meg kell hívni, abban a Távhőszolgáltató díjmentesen közreműködni köteles.

23



VUZ Hévíz helyi Városüzemeltető Egyszemélyes Nonprofit Kft.
8360 Hévíz hely, Vásár tér 10.

Tel.: 83-515-331, Fax: 83-515-515, E-mail: info@hvuz.hu, Web: www.hvuz.hu

- Az elkészült felhasználói berendezést a szolgáltatói berendezéssel - a csatlakozási szerződésben meghatározott feltételek mellett - csak a Távhőszolgáltató kapcsolhatja össze a távhőfogyasztás elszámolására alkalmas hőközponti mérőeszköz egyidejű felszerelésével.
- A felhasználói vezetékhálózat szerelését végző szervezet, illetőleg személy a bekapcsolás előtt köteles írásban nyilatkozni, hogy a felhasználói vezetékhálózatot a műszaki előírásokban és egyéb kötelezően alkalmazandó szabványokban foglaltaknak megfelelően készítette el.
- A Távhőszolgáltató a szolgáltatói berendezés üzembiztonsága, a va-gyonbiztonság, valamint az élet- és egészségvédelem érdekében a felhasználói berendezést felülvizsgálhatja, és ha azt állapítja meg, hogy az nem felel meg a műszaki előírásoknak, szabványoknak, a bekapcsolást megtagadhatja, feltételhez kötheti. A távhőszolgáltatásba már bekapcsolt felhasználó és díjfizető csak a Távhőszolgáltató előzetes hozzájárulásával létesíthet új felhasználói berendezést, helyezhet át, alakíthat át, és - a közüzemi szerződés felmondásának esetét kivéve - szüntethet meg meglévő felhasználói berendezést.
- A szolgáltatói eszközöket, berendezéseket a közüzemi szerződésben foglaltak alapulvételével a Távhőszolgáltató létesíti, üzemelteti és tartja karban.
- Az ingatlan távhőellátását szolgáló bekötő vezeték az adott ingatlanon - tulajdonosi hozzájárulással - vezetékjogi engedély és kártalanítás nélkül létesíthető. A hozzájárulás nem vonható vissza.
- Ha a felhasználói berendezés létesítéséhez valamely engedély, vagy idegen ingatlan igénybevétele szükséges, az engedélyeket (ide értve az esetleg szükséges vezetékjogi engedélyt is) az igénybejelentő köteles megszerezni.
- A hőközpontot magában foglaló helyiség használatáért a tulajdonos a Távhőszolgáltatótól térítésre nem tarthat igényt.

7.6. Csatlakozási díj, csatlakozási pont

7.6.1. Csatlakozási díj

A távhőhálózatra csatlakozni szándékozó új vagy a korábbinál nagyobb hőtjeljesítményt igénylő meglévő felhasználási hely tulajdonosának igénybeje-lentésére a Távhőszolgáltató köteles az igény kielégítésének műszaki gazdasági feltételeiről és lehetőségeiről tájékoztatást adni, és a legkedvezőbb, leggazdaságosabb vételezési mód meghatározásában az igénylővel együttműködni.

24



VÜZ Keszthelyi Városüzemeltető Egyesület Nonprofit Kft.
8360 Keszthely, Vósor tér 10.

Tel.: 83-515-531, Fax 83-515-515, E-mail: info@hvuz.hu, Web: www.hvuz.hu

7.6.2. Csatlakozási pont

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

7.6.3. Csatlakozások létesítése

Új felhasználói hely a távhőrendszerre felhasználói hőközponttal csatlakozhat.

Eltérő megállapodás hiányában a szolgáltatói berendezések létesítése a Távhőszolgáltató, a felhasználói berendezések létesítése a felhasználó feladata.

Az új felhasználási hely létrehozásában vagy a többletteljesítmény lekötésében érdekelt építető vagy megbízottja (tervező, kivitelező; a továbbiakban együtt: érdekelt) a távhőszolgáltatás, illetőleg a többletteljesítmény iránti igény kielégítésének feltételeiről még az igénybejelentés előtt tájékoztatást kérhet.

A Távhőszolgáltatói tájékoztatásnak tartalmaznia kell az érdekelt előzetes tájékoztatás iránti kérelmében előadott és ahhoz mellékelte iratokban, tervekben foglalt adatok és igények figyelembevételével a szükséges műszaki-gazdasági követelményeket, a fizetendő csatlakozási díj összegét, az egyes engedélyek, hozzájárulások szükségességét és eljárás módját.

Ha a bekötővezeték és a felhasználói berendezés tervezését nem a Távhőszolgáltató végzi, a tervező kérésére a Távhőszolgáltató köteles a tervezéshez szükséges adatokról a Tsz. 54. §.(2) bekezdésében foglaltak szem előtt tartásával tájékoztatást adni.

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

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

A közüzemi szerződés hatálybalépéséig a Távhőszolgáltató és az igénybejelentő köteles elvégezni mindazokat a munkákat, amelyek a távhőszolgáltatásához illetőleg vételezéséhez szükségesek.

A távhőszolgáltatásba már bekapcsolt lakossági felhasználó csak a Távhőszolgáltató előzetes hozzájárulásával - létesíthet új felhasználói berendezést,



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

Az egyéb felhasználó csak a Távhőszolgáltató előzetes hozzájárulásával létesíthet olyan újfelhasználói berendezést, amely a hőtéljesítmény igényt növeli.

7.6. Fűtési hálózat lakóépületben történő átalakításának követelményei

7.6.1. Felhasználói beavatkozás

A felhasználó oldali beavatkozás és változtatás csak olyan formában történhet, illetve olyan mértékű lehet, hogy a felhasználói közösség szolgáltatásban érintett tagjait hátrány vagy anyagi károsodás nem érheti.

Amennyiben a felhasználó az épületben olyan építészeti, vagy épületgépészeti átalakítást végez, amely a Közlüzemi Szerződésben rögzített légtérfogatot megváltoztatja, azt köteles a Távhőszolgáltatónak előzetesen írásban bejelenteni. Ebben az esetben a felhasználó saját költségén, az arra jogosult tervezővel az átalakításról tervet köteles készíttetni és azt a Távhőszolgáltatónak benyújtani. Figyelembe kell venni az ellátó távhőrendszerre érvényes csatlakozási előírásokat és az épületet kiszolgáló hőközpont műszaki adottságait.

Az átalakítás befejezését be kell jelenteni a Távhőszolgáltatónak, aki azt a helyszínen köteles ellenőrizni és szükség szerint az új légtérfogatot felméréssel megállapítani. Az új légtérfogatnak megfelelően a Felek a Közlüzemi Szerződés mellékletét képező Díjfizetői jegyzéket módosítják.

7.6.2. A fűtési hálózat korszerűsítésének, felújításának alapvető szempontjai

- radiátortípus-váltás a felhasználó többi tagjának, vagy a felhasználói képviselőnek a hozzájárulásával és távhőszolgáltatói egyeztetés után lehetséges;
- átfolyós, egycsőves fűtési rendszerbe új, a korábbinál kisebb beömlőnyílású radiátor csak méretezett átkötő szakasz beépítésével engedélyezett, az átkötő szakaszba elzáró vagy szabályozó szelep beépítése tilos;
- radiátorbővítés a felhasználó többi tagjának, vagy a felhasználói képviselőnek a hozzájárulásával egyetértéssel engedhető meg;
- radiátorszelep-csere esetén típust - igény esetén - a szolgáltató javasol;
- kisellenállású termosztatikus radiátorszelep alkalmazása javasolt;

28



VÜZ Keszthelyi Városüzemeltető Egyesület Nonprofit Kft.
8360 Keszthely, Vácár tér 10.
Tel.: 83-515-331, Fax: 83-515-515, E-mail: info@khvuz.hu, Web: www.khvuz.hu

- felszálló vezeték és leágazás pótlólagos kiépítése, korszerűsítése csak tervezés alapján lehetséges;
- légtelenítési rendszer módosítása csak szolgáltatói egyetértéssel végezhető;
- termosztatikus radiátorszelepek alkalmazása esetén törekedni kell, hogy a keringető szivattyú fordulatszám-szabályozású legyen;
- törekedni kell a rendszer átkötő-szakaszos átalakítására, hogy szabályozható és költségmegosztóval felszerelhető legyen.
- átkötő-szakasz megszüntetése nem engedélyezhető;
- bővítés csak a hőközponti, vagy a hőfogadói osztó-gyűjtőről oldható meg;
- szekunder hőfogyasztásmérőt beépíteni csak a Távhőszolgáltató által jóváhagyott terv alapján lehet.



8. A távhőszolgáltatás szüneteltetése, korlátozás

8.1. Előre nem tervezhető szüneteltetés

Hibabejelentés

A távhőszolgáltatás folyamatosságának megszakadását, az észlelt rendellenességeket, hibákat minden nap, 0-24 óra időtartamban a Vűz Nonprofit Kft. ügyeleti telefonszámán lehet bejelenteni.

Hibaelhárítás rendje

A Távhőszolgáltató a tulajdonában lévő berendezések meghibásodása esetén, amelyek egyidejűleg több felhasználónál a szolgáltatás megszakadását okozzák, a tudomásszerzést követően haladéktalanul megkezdi a hiba elhárítását.

Több, egyidejű hiba esetén a felhasználók ellátására gyakorolt hatásuk alapján, az élet- és vagyonbiztonság figyelembevételével, fontossági sorrendben történik a hibák elhárítása.

8.2. Előre tervezhető szüneteltetés

A Távhőszolgáltató az előre tervezhető javítási, felújítási karbantartási munkálatok elvégzéséhez jogosult a távhőszolgáltatást a szükséges legkisebb felhasználói körben és időtartamban szüneteltetni.

Az előre tervezhető javítási felújítási, karbantartási munkálatok miatti szolgáltatás szüneteltetés időpontjáról és várható időtartamáról a Távhőszolgáltató az érintett felhasználókat előre értesíti.

Csoportos értesítés

Az előre tervezhető szolgáltatás szüneteltetés esetén a felhasználókat a helyi sajtóban és/vagy szórólapokon és/vagy faliújságokon és/vagy hirdetőtáblákon és/vagy egyéb tömegkommunikációs eszközökön közzétett közlemény útján, a szüneteltetés előtt legalább 15 munkanappal értesíti a Távhőszolgáltató.

Egyedi értesítés

Az Egyedi Közüzemi Szerződéssel vételező felhasználó esetén az értesítés időpontjában és módjában a felhasználó s a Távhőszolgáltató állapotnak meg. Amennyiben a felhasználás jellege ezt indokolja, Általános Közüzemi

28



Vűz Kiszolgáltató Vörösmartyelvtárs Egyesület Nonprofit Kft.
8360 Kiszolgáltató, Vörösmarty tér 10.

Tel.: 83-515-331, Fax: 83-515-515, E-mail: info@kiszvuz.hu, Web: www.kiszvuz.hu

Szerződéssel vételező felhasználó is kérheti az erre vonatkozó kiegészítő megállapodás megkötését.

Elvárhatóság

Vitás esetekben, a szolgáltató elvárható magatartásának kérdésében Keszthely Város Önkormányzata vagy a Magyar Energia Hivatal állásfoglalását kell kérni.



9. A távhőszolgáltatás minőségi követelményei

A távhőszolgáltatás folyamatos, de nem szünetmentes szolgáltatás.

A távhőrendszeren végzett tervszerű munkák és üzemzavarok esetén a Távhőszolgáltató a szükséges legkisebb felhasználói körben és időtartamig a szolgáltatást szüneteltetheti.

A Távhőszolgáltató köteles a felhasználó távhőigényét a Közüzemi Szerződésnek megfelelően kielégíteni, a szerződésben megjelölt hőhordozó közeg, illetve az Üzemviteli Megállapodás alapján kért egyéb paramétereket a rögzített tűréshatárok között tartani. Ettől való eltérés a Tsz. 49. §-ban meghatározott szerződésszegésnek minősül és jogkövetkezményeként kötbérfizetést von maga után.

A VÜZ Nonprofit Kft., mint Távhőszolgáltató arra törekszik, hogy a jogszabályokban meghatározott keretek és követelmények szerint a felhasználók igényeit teljes körűen kielégítse.

Számítógépes felügyeleti rendszerével, az abba bekapcsolt valamennyi hőközpont működését folyamatosan ellenőrzi, az üzemviteli adatokat folyamatosan rögzíti. A felhasználói rendelkezéseket és a hőközponti beavatkozásokat naplózza.

A felhasználói panaszokat, bejelentéseket, megkereséseket dokumentálja és nyomon követi, az ügyintézési határidőn belül azokat kivizsgálja és a szükséges teendőket megteszi.

Mérés, Elszámolási mérő meghibásodása

A hőközponti – az Országos Mérésügyi Hivatal által hitelesített - hőmennyiségmérő meghibásodása esetén, annak kijavításáig vagy cseréjéig a fogyasztásmérő által az előző időszakban mért mennyiségek átlagának azonos szolgáltatási, illetve vételezési körülményekre korrigált mennyisége, illetve ennek hiányában a Távhőszolgáltató által számítással meghatározott és a felhasználó által elfogadott mennyiség a díjelszámolás alapja.

Amennyiben a hőmennyiségmérő hibájának mértéke és időtartama megállapítható, a mért (rögzített) adatokat az előző időszak fogyasztása alapján – a beállított változások figyelembevételével – kell meghatározni.



Az elszámolási alapul szolgáló hőmennyiségmérők időszakos ismétlődő hitelesítéséről, mérésre kész állapotban tartásáról annak tulajdonosa köteles gondoskodni.

Az elszámolási mérő meghibásodására utaló bejelentéseket, eseményeket nyilvántartásba kell venni, a lehető legrövidebb időn belül felül kell vizsgálni a merést és a mérőket, s a meghibásodás jellegétől függően az intézkedéseket meg kell tenni.

Hőmennyiségmérő részelem, vagy teljes mérőeszköz cseréjére azonnal intézkedni kell. (javítás, új műszer megrendelése, hitelesítés stb.)

A lereszelt és/vagy cserélt mérőeszközök adatait jegyzőkönyvben kell rögzíteni, amelyet a felhasználó és a szolgáltató képviselőjének aláírással kell ellátni.

Abban az esetben, ha az elszámolási mérő, vagy annak valamely része hibásan működik, a leolvasás adatai a számlázás alapjául nem szolgálhatnak



10. Szerződések

10.1. Az értékesítési szerződések típusai

A Távhőszolgáltatót törvény szerinti szerződéskötési kötelezettség terheli, melynek megfelelően a polgári jog szabályai szerint a lakossági felhasználóval Általános-, az egyéb felhasználóval pedig Egyedi Közüzemi Szerződést köt. A távhőszolgáltató és a felhasználó közötti Közüzemi Szerződés a szolgáltatás igénybevételével jogszabályok szerinti, valamint a jelen Üzletszabályzat szerinti tartalommal is létrejön.

10.2. Szerződés előkészítése, megkötése

Amennyiben a csatlakozni kívánó felhasználó jelzi szerződéskötési, vagy meglévő felhasználó a szerződésmódosítási szándékát, a Távhőszolgáltató az elszámolás feltételeiről - a szerződés mintáját is mellékelve - a felhasználói közösség képviselőjének tájékoztatót küld.

Amennyiben a felhasználó a Távhőszolgáltatói tájékoztatóban foglaltakat teljesítette vagy a határozott időtartamú Közüzemi Szerződésében foglalt határidő lejárt, és a szolgáltatás igénybevétele folytatódik (ideértve azt az esetet, amikor fűtési idényen kívüli időszakban a Felhasználó nem jelzi a szerződés megszüntetésére vonatkozó akaratát, szándékát) a Közüzemi Szerződés változatlan tartalommal, az abban foglalt időtartammal meghosszabbodik. A felhasználó továbbá írásban kezdeményezheti a Közüzemi Szerződéstervezet elkészítését. A Távhőszolgáltató a szerződéskötés kezdeményezésének kézhezvételétől számított 30 napon belül köteles a szerződési ajánlatát elkészíteni, és a másik szerződő fél részére átadni vagy elküldeni. Ha a szerződési ajánlatot kérő az ajánlat elkészítéséhez szükséges adatokat, iratokat, a feltételek teljesítésére vonatkozó igazolást nem bocsájtotta a Távhőszolgáltató rendelkezésére, hiánypótlási igényéről a Távhőszolgáltató 15 napon belül köteles a másik felet tájékoztatni. Ebben az esetben az ajánlattételre előírt határidő a hiánypótlás teljesítésével kezdődik. A Közüzemi Szerződés a felhasználó által aláírt szerződésnek 30 napon belül a szolgáltatóhoz történő visszajuttatásával, a szolgáltató által történt átvétel időpontjában jön létre. Ha a felhasználó a szolgáltató szerződés tervezetét véleményeltéréssel írta alá, a szerződés nem jön létre, a véleményeltérést új ajánlatnak kell tekinteni. Ebben az esetben a Távhőszolgáltató az eltérő álláspontok egyeztetését 15 napon belül kezdemé-

32



VÜZ Keszthelyi Városüzemeltető Egyszemélyes Nonprofit Kft.
8360 Keszthely, Vásár tér 10.

Tel.: 83-515-331, Fax: 83-315-515, E-mail: info@hvwuz.hu, Web: www.hvwuz.hu

nyezni köteles. A szerződés a véleményeltérésben foglaltakban történt eredményes egyeztetés, az egyező álláspontok kialakításával, annak időpontjában jön létre, és a szerződés hatálya is ennek megfelelően módosul. Megszűnik a szolgáltató ajánlati kötöttsége, ha a jogosult illetve a felhasználói igénnyel jelentkező a szerződéstervezetet 30 napon belül aláírva nem küldi vissza, vagy arra vonatkozóan nem nyilatkozik.

A felhasználói közösség képviselője képviseleti jogosultságát okirattal igazolni köteles (pl. közgyűlési határozat).

A szerződés megkötése után, a szerződés érvényességének kezdeti napján vagy a szolgáltatás megkezdésekor a felhasználó képviselője és a Távhőszolgáltató jegyzőkönyvet vesz fel az érintett hőközpont hőfogyasztásmérőjének induló állásáról. Ezen jegyzőkönyv a szerződés mellékletét képezi.

10.3. A szerződések tartalmi követelményei

A Közüzemi Szerződésekre a 2005. évi XVIII. törvény, és a végrehajtására kiadott 157/2005. (VIII.15.) Korm. rendelet előírásait kell alkalmazni.

10.4. Szerződések időbeli hatálya és módosítása

A megkötött lakossági szerződések határozatlan időre, az egyedi szerződések határozott időre szólnak, melyet a felek naptári évre- tárgyévet megelőző év szeptember 15-ig történő írásbeli bejelentéssel- módosíthatnak. A vételezés átmeneti szüneteltetése esetén a felhasználó nem mentesül az alapidj fizetési kötelezettség alól, tekintettel arra, hogy az alapidj éves díj és független a tényleges fogyasztás mértékétől.

10.5. A szerződésszegés és következményei

10.5.1. Szerződésszegés a Távhőszolgáltató részéről

- A Távhőtörvény 49.§ (1) szerint szerződésszegést követ el a távhőszolgáltató, ha
- a hőenergia szolgáltatást a szerződés szerinti időpontban nem kezdi meg;
 - a hőenergiát nem a közüzemi szerződésben meghatározott, illetőleg nem a tőle elvárható módon szolgáltatja;
 - a távhő felhasználó részére történő szolgáltatását nem hitelesített mérőeszköz használatával végzi;

33



VÍZ Keszthelyi Városüzemeltető Egyesület Nonprofit Kft.
8360 Keszthely, Vásár tér 10.

Tel.: 83-515-331, Fax: 83-315-515, E-mail: info@kviz.hu, Web: www.kviz.hu

- A távhőszolgáltatás előre tervezhető munkák miatti szüneteltetéséről nem tájékoztatja a felhasználót az üzletszabályzatban vagy szerződésben előírt módon, és időben nem értesíti;
- felróható magatartása folytán a távhőszolgáltatás megszűnik, vagy ezen kötelezettségének 12 órán belül nem tesz eleget;
- a hőenergia szolgáltatás tervszerű munkák miatti szüneteltetéséről a felhasználót időben (általában 15 nappal korábban) nem értesíti.
- A távhőszolgáltatás felfüggesztése esetén a felfüggesztési ok megszüntetésére vonatkozó írásbeli értesítés kézhezvételét követő munkanapon a felhasználó részére a távhőszolgáltatást nem kezdi meg.

10.5.3. Szerződésszegés a felhasználó, illetőleg díjfizető részéről

- A Tiszt. 49. § (2) szerint szerződésszegést követ el a felhasználó, díjfizető, ha
- a szerződésben meghatározott hőtéljesítményt túllépi,
 - a távhő folyamatos és biztonságos szolgáltatását, illetőleg más felhasználó vagy díjfizető szerződés szerű távhővételezését zavarja vagy veszélyezteti,
 - a műszaki, biztonságtechnikai követelményeknek nem megfelelő berendezést helyez üzembe.
 - a felhasználói berendezéseken- a távhőszolgáltató hozzájárulása nélkül- olyan átalakítási munkákat végez, mely a hőfogyasztást jelentősen (10%-kal befolyásolja).
 - a mérőeszközt vagy a mérőeszköz hitelességét tanúsító jelet (fémzár, hitelesítési bélyegzés, matrica) megrongálja, eltávolítja vagy – amennyiben a mérőeszköz olyan helyiségben van elhelyezve, amelybe a felhasználó állandó bejutása, illetve felügyelete biztosított – ezek sérülését, illetve hiányát a távhőszolgáltatónak nem jelenti be,
 - az elszámolás alapjául szolgáló mérőberendezések ellenőrzését, leolvasását szándékosan megghusítja, vagy annak bármilyen befolyásolásával, vagy megkerülésével – ideértve a mérőeszköz, vagy annak hitelességét tanúsító jel megrongálását és eltávolítását is - távhőt vételez,
 - a távhőszolgáltatás díját nem vagy késedelmesen fizeti,
 - korlátozási rendelkezéseknek nem tesz eleget,
 - a távhővételezést nem a Tiszt. 38. § (2), (4), illetve (5) bekezdésekben foglalt feltételekkel szünteti meg.

A szerződésszegéssel okozott – a távhőszolgáltató által hitelt érdemlően bizonyított kárt, ha arra a pótdíj nem nyújt fedezetet a felhasználó köteles megtéríteni.



10.6. A közüzemi szerződés megszegése

Következményei a Tsz. 50. § szerint:

(1) A közszolgáltatási szerződés megszegésének következménye:

- a) díjvisszatérítés, illetőleg pótdíjfizetés,
- b) kötbér,
- c) kártérítés,
- d) csökkentett mértékű szolgáltatás,
- e) távhőszolgáltatás felfüggesztése,
- f) közszolgáltatási szerződés felmondása.

(2) Az (1) bekezdésben említett egyes következmények együttesen is alkalmazhatók.

(3) A pótdíj mértékét a távhőszolgáltatásra vonatkozó önkormányzati díjrendelet tartalmazza.

(4) A kötbér a szerződésszegéssel érintett szolgáltatás díja után jár és annak mértékét a szerződésben kell meghatározni.

(5) A díjvisszatérítés, a pótdíj és a kötbér megfizetése nem mentesít az okozott kár megtérítése alól.

(6) Ha a felhasználó, illetőleg a díjfizető a távhőszolgáltatás felfüggesztése okának megszűntetéséről a távhőszolgáltatót írásban értesítette, az értesítés kézhezvételét követő munkanapon a távhőszolgáltatást meg kell kezdeni.

10.7. A szerződés megszűnésének esetei

- szerződés felmondása felhasználó részéről
- szerződés felmondása távhőszolgáltató részéről
- a szerződés megszüntetése (közös megegyezéssel)

10.8. Közüzemi szerződés felmondása

A szerződést a fogyasztó az alábbiak szerint mondhatja fel

- ✓ A szerződést a fogyasztó a naptári év végére mondhatja fel, 6 hónapos felmondási idővel. Az ettől eltérő felmondási időt a szerződés tartalmazza, melytől eltérni csak közös megegyezéssel lehet.

A szerződés felmondásánál különös figyelemmel kell lenni a Tsz-t-ben leírt ide vonatkozó előírásokra.

35



A szerződést a távhőszolgáltató a következő esetekben mondhatja fel:

- ✓ tudomást szerez arról, hogy a vele szerződéses viszonyban álló fogyasztó a vételezést megszüntette vagy a vételezés fizikai lehetőségét/bekötését megszüntette. Ebben az esetben az alapdíj tárgyévi megfizetése alól nem mentesül a fogyasztó.
- ✓ A fogyasztó az elszámoló mérő (HMV mérő vagy hőmennyiség mérő) ellenőrzését, leolvasását szándékosan meghiúsítja.
- ✓ A fogyasztó a fizetési kötelezettségének rendszeresen késedelmesen vagy folyamatosan 3 hónapon át nem tesz eleget.

A szerződés felmondását, mely a szolgáltatás megszüntetésével jár együtt, írásban kell közölni a fogyasztóval.

A szerződés megszüntetése közös megegyezéssel:

A szerződést a felek közös megegyezéssel megszüntethetik.

10.9. Adatvédelem

A díjfizetők személyes adatait a 2011. évi CXII. törvény, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről szóló az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679. számú rendelet (GDPR) rendelkezés adatkezelési elveinek és előírásainak megfelelően kezeljük.

A szolgáltatás során a távhőszolgáltató a Tszt-ben és a Keszthely Város Jegyzője által kiadott, 51804/2001 ügyiratszámú határozatban rögzített kötelezettségeinek köteleseleget tenni.



11. Díjszabás

11.1. Árak és díjak

A lakossági felhasználónak és a külön kezelt intézménynek nyújtott távhőszolgáltatás (fűtés és használati melegvíz) díját – mint legmagasabb hatósági árat –, a hatósági ár szerkezetét és alkalmazási feltételeit a Magyar Energetikai Hivatal javaslatának figyelembevételével a miniszter rendeletben állapítja meg.

A lakossági árakat és a külön kezelt intézmények távhő szolgáltatási díjait a 2014. évi XI. törvény 22.§. határozza meg. Az un. Egyéb felhasználók esetében a távhőszolgáltatási díjakat a 44/2008. (XII.19.) sz. Képviselő-testületi határozat maximálja.

11.2. Keszthelyi távhőszolgáltatásban alkalmazott díj tételek

- Fűtési alapidj (Ft/kW/év)
- Fűtési hődj (Ft/GJ)
- HMV alapidj (Ft/lm³/év)
- HMV hődj (vízfelmelegítési díj) (Ft/víz³)



VÍZ Keszthelyi Városüzemeltető Egyesület Nonprofit Kft.
8360 Keszthely, Vásár tér 10.

Tel.: 83-515-331, Fax: 83-315-515, E-mail: info@hvuz.hu, Web: www.hvuz.hu

12. Mérés, számlázás

12.1. Az elszámolás alapjául szolgáló mérőberendezés

Alapvetés: a szolgáltatott távhő elszámolásának alapja a hőközpontban, hiteles hőmennyiségmérőn mért hőmennyiség. Minden egyéb hőérzékelés alapú műszer által nyert adat, és a felhasználói közösség által elfogadott felosztási elv a hőközponti hőmennyiségmérő szerinti hőfogyasztás díjának költségmegosztására szolgál.

A Távhőszolgáltató a szolgáltatott távhő mennyiségét a hőközpontban elhelyezett hiteles hőmennyiségmérővel köteles mérni, és az azok által mutatott felhasználásokat elszámolni.

Hőmennyiségmérőként az Országos Mérésügyi Hivatal által hitelesített, vagy EU-MID bizonylattal rendelkező hőmennyiségmérőt kell alkalmazni.

Hőközponti mérés esetén a felhasználó jogosult saját költségére ellenőrző mérőt felszerelni, de ez a szolgáltatott távhő mennyiségének elszámolására nem alkalmazható.

Épületrészenkénti mérés esetén a lakóépületben és a vegyes célra használt épületben lévő épületrészek és egyéb helyiségek használói által vételezett távhő mennyiségének mérésére alkalmas hőmennyiségmérők felszerelése nem tartozik a Távhőszolgáltató kötelezettségei közé, azokat az épület tulajdonosa jogosult felszerelni úgy, hogy az épület valamennyi lakásának, helyiségének használója által vételezett távhő mennyisége külön-külön mérhető legyen. Az épületrészenkénti mérésre szolgáló hőmennyiségmérők karbantartása, cseréje, újrahitelesíttetése a lakóépület, illetőleg a vegyes célra használt épület tulajdonosának a kötelessége.

Mind hőközponti, mind épületrészenkénti osztómérés esetén a Távhőszolgáltató és a felhasználói közösség képviselője köteles egymást kölcsönösen tájékoztatni a mérőcseréről annak érdekében, hogy a távhőszolgáltatás illetőleg - vételezés és annak elszámolása zavarmentes legyen.



12.2. Elszámolási mérőberendezések leolvasása

Hőfogyasztásmérők

A számlázás alapjául szolgáló felhasználói és szolgáltatói elszámolási hőmennyiség mérők adatait havonta rögzíti. A felhasználó jogosult a mérő adatait a távhőszolgáltatási ágazatnál ellenőrizni.

Költségosztók

A költségosztóval felszerelt társasházak hőmennyiségmérőit is a Szolgáltató olvassa le, azonban a költségosztókat a Társasház által megbízott szakcég olvassa le. A költségosztók alapján történő költségfelosztást is a Társasház által megbízott szakcég végzi el, amely alapján a Szolgáltató elszámoló számlát állít ki.

12.3. Hődíjak elszámolása, elszámolási módok

Általános hődíjelszámolási elv, hogy a hőfogadóba beépített hőmennyiségmérő joghatású mérési alapadatok megállapítására szolgál a hőfogadóból ellátott épületrészek hőfogyasztás-elszámolása esetén.

Az egyes épületrészek arányos hőfogyasztásának megállapítása az alábbi felosztási módokkal és kapcsolódó elszámolásokkal történhet a díjfizetők között:

12.3.1. Fűtési célú hőfogyasztás esetén

a) az ellátott épületek/épületrészek légtérfogatának arányai szerint

Az elszámolások alapja - eltérő megállapodás hiányában - a fűtési költségek esetében a fűtött helyiségek légtérfogata. Ez az alapeseti elszámolási mód a hőközponti mérő felszerelésével és a szolgáltatás igénybevételével, írásos szerződés nélkül is létrejön.

b) a fűtésre felhasznált hőmennyiség épületrészenként beépített, hőleadónként felszerelt költségosztó műszerek adatai alapján

A költségosztókkal felszerelt Társasházak fűtési költségének felosztására szerződést köthetnek az erre a célra szakosodott társaságokkal. A költségosztók kiolvasását ezen társaság végzi el, majd az adatokat megküldi a VÜZ Nonprofit Kft.-nek. A fűtési költség megosztásának alapját a VÜZ Nonprofit Kft. által



leolvasott hiteles hőmennyiségmérőn mért fogyasztás képezi. A VÜZ Nonprofit Kft.-nek a költségek felosztására ráhatása nincs, tekintettel arra, hogy a felosztás módját, annak módszerét társasházi lakógyűlésen közgyűlési határozattal fogadja el a Társasház.

c) épületszervezetek/lakások fűtési rendszerére szerelt egyedi hőmennyiségmérők (elszámoló mérők) adatai alapján

Épületszervezetenkénti fűtési hőmennyiségmérés esetén a Felhasználói Közösség és a Távhőszolgáltató megállapodást köt. A Megállapodásban rögzítik a megvalósítás módját, a költségviselést és az elszámolás elvét. Amennyiben lakásonként egyedi hőmennyiségmérés valósul meg, a Szolgáltató jogosult az épület hőfogyadójába hőmennyiségmérőt beépíteni az épület teljes fogyasztásának mérése céljából. A hőfogyadóban mért hőmennyiség illetve a lakások által felhasznált hőmennyiség az épület közös hőfogyasztásának minősül, amelyet a Szolgáltató légköbméter arányosan számláz ki az épületben található épületszervezetek tulajdonosainak vagy díjfizetőinek.

Melegvízellátási célú hőfogyasztás esetén

a) Vízfelmelegítési díj felszámolása és számlázása

12.4. Számlázás rendje

12.4.1. Általány díjas számlázás

Alap esetben a Távhőszolgáltató a Felhasználónak nyújtott szolgáltatást - eltérő tartalmú megállapodás hiányában – általány díj alkalmazásával számlázza. Az elszámolási időszak minden év július 1-jétől a következő év június 30-ig tart. A felhasználók az elszámolási időszakban a fogyasztási helyre vonatkozó egyedi és/vagy a városi átlagos adatokból számított díjak alapján általány díjat teljesítenek a fűtési és melegvíz-hődíjra.

A Távhőszolgáltató a Felhasználók illetve a Díjfizetők részére szolgáltatási helyenként - a közüzemi szerződésben rögzített feltételekkel - minden hónapban számlát készít, majd a tárgyhót követő 12-éig eljuttatja a felhasználók, illetve

40



VÜZ Keszthely Városüzemeltető Egyszemélyes Nonprofit Kft.
8360 Keszthely, Vécser tér 10.

Tel.: 83-315-331, Fax: 83-315-515, E-mail: info@khvuz.hu, Web: www.khvuz.hu

díjfizetők részére. A díjfizetőknek a számlát a számlán feltüntetett fizetési határidőig kell megfizetniük.

Az általános díjak összegét évente egyszer számolják el. A hőfogadóban mért ténylegesen felhasznált hőenergia költségével összevetve, adódik az elszámolási különbözet, amely az egyes felhasználókra, díjfizetőkre bontottan pótlólagosan számlázásra vagy - megtakarítás esetén – jóváírásra, visszafizetésre kerül.

Elszámolásakor a Felhasználók tételes kimutatást kapnak az elszámolási időszak felhasználási helyre vonatkozó valamennyi adatáról, és minden egyes díjfizető megkapja saját, részletes elszámolását is, amelyet a számlával együtt vehet kézhez.

12.4.2. Tényleges fogyasztás alapú számlázás

Egyedi esetben - a Felhasználói Közösséggel kötött írásos megállapodás alapján – a távhőszolgáltató a felhasználóknak nyújtott szolgáltatást folyamatosan méri, és havonta számlázza.

12.4.3. Számlázás a távhőszolgáltatásból és használati-melegvíz szolgáltatásból kikapcsolt fogyasztók részére

Keszthely Város Önkormányzata Képviselő-testülete 36/2006.(X.27.) önkormányzati rendeletének 4.§ (9) bekezdése rögzíti, hogy a felhasználó éves alapdíjat akkor is köteles a távhőszolgáltató részére megfizetni, ha a távhőszolgáltatás (HMV, távfűtés) felfüggesztésre került.

A hődíj számlázása során három esetet különböztetünk meg:

a) Egyedi hőmennyiség mérés esetén: vélhetően a hőmennyiség mérő nem fog mutatni fogyasztást, ezért kiszámlázott hődíj nem lesz.

b) Költségosztós társasház esetén: a társasház által meghatározott „fix hányad” (15-45 %) lakásra jutó részét kapja a lakás hődíjként. Így a „fűtetlen” lakás hőigénye miatt hődíj fizetési kötelezettsége lesz a fogyasztónak.

c) Léghőmérő arányos elszámolás esetén: a „fűtetlen” lakás hőigénye miatt a társasház határozatban dönt a hődíj felosztásának módjáról. Így lehetőség nyílik arra, hogy a szolgáltatásból kikapcsolt fogyasztó részére is kerüljön hődíj felszámolásra, tekintettel arra, hogy a többi lakás (különös tekintettel a szomszédos lakásokra) hőfogyasztása növekedhet.



Amíg a társasház nem dönt a távfűtésből felfüggesztett lakás(ok) esetében számlázandó hőfogyasztási arányokról, a szolgáltatásból kikapcsolt lakásnak hődíjat a Szolgáltató nem számít fel! A társasház hőfogyasztása csak a többi lakás között kerül felosztásra.

12.5. Jóváírás

A Távhőszolgáltató a jóváírást,

- ha a díjfizetőnek nincs tartozása, a következő számla összegének csökkentésével, illetve a visszatérítést készpénzben vagy átutalással,
- ha a díjfizetőnek tartozása van, hátralékának csökkentésével köteles teljesíteni.

12.6. A számla tartalma

- Tárgyhavi fűtési teljesítménydíj és HMV alapidj
- tárgyhót megelőző havi, a tényleges felhasználásból az épületrészre jutó hődíj (havi tényleges fogyasztás elszámolása esetén) vagy tárgyhavi általános díj esetén
- bejelentett, vagy leolvasott használati meleg víz hődíja (vízfelmelegítési díja), vagy HMV általános díj
- a 2013. évi CLXXXVIII. Törvény (a továbbiakban: Számlakép tv.) 8. § (4) bekezdése szerint előírt számlaképnek megfelelő tartalmi elemek.

12.7. Számlaadási kötelezettség és díjfizetési módok

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

A számla csak a befizetést igazoló bizonylattal (bevételi pénztárbizonylat, pénzügyi egyenlegértesítő, készpénz átutalási megbízás postabélyegzővel igazolt feladóvevénye) együtt tekinthető kiegyenlítettnek. A számla zárt számlázási rendszerben készül, aláírás nélkül is hiteles.



12.7.1. Számlák küldeményként való kézbesítése

Ha a díjfizető szolgáltatási, illetve levelezési címre kéri a számlát, a Szolgáltató a számlát annak elkészítését követő 5. munkanapig postai úton kézbesíti. A kézbesítés egyszerű postai küldemény útján, vagy a VÜZ Nonprofit Kft. munkatársa által kézbesítve történik. Amennyiben a címzett a számlát nem kapja meg, vagy nem veszi át, a számla szerinti fizetési kötelezettségének a Szolgáltató ügyfélszolgálatán, annak házipénztárába történő befizetéssel tárgyható 25. napjáig köteles eleget tenni, ahol kézhez veheti a számla -összegezésrűségét is igazoló - másolatát.

12.7.2. Csoportos beszédési megbízás

Ha a díjfizető vagy a pénzügyintézet értesíti a Szolgáltatót arról, hogy a díjfizető és pénzügyintézet között megállapodás jött létre a távhőellátás díjának lakossági folyószámláról történő kiegyenlítésére, akkor a Szolgáltató a bejelentést követő hónaptól minden hónapban értesíti a pénzügyintézetet a hőszolgáltatási számla fizetési határidejéről és a fizetendő díjról.

12.7.3. Bankszámláról történő teljesítés

Bankszámlával rendelkező felhasználók a pénzforgalmi szabályok előírásai alapján, kétoldalú megállapodásban rögzített módon:

- határidős beszédési megbízással,
- átutalással

egyenlíthetik ki a számukra megállapított díjat.

12.8. Fizetési határidő, késedelmes fizetés, fizetési hátralék behajtása

A Szolgáltató az igazolt díjhátralék behajtása érdekében saját maga vagy megbízottja útján intézkedik. A távhőszolgáltatás- és a használati melegvíz díjjal kapcsolatos követelések kezelése tekintetében a VÜZ Nonprofit Kft. mindenkor hatályos Hátralékkezelési Szabályzatának rendelkezései az irányadók. A Hátralékkezelési Szabályzatot a VÜZ Nonprofit Kft. ügyvezető igazgatója saját hatáskörben módosíthatja.

12.8.1. Fizetési hátralék behajtása

A behajtási folyamat:



VÜZ Keszthely Városüzemeltető Egyszemélyes Nonprofit Kft.

8360 Keszthely, Vásár tér 10.

Tel.: 83-515-331, fax: 83-315-515, Email: info@vuz.hu, Web: www.vuz.hu

- a felhasználói hely tulajdonosának, díjfizetőjének értesítése a fennálló díjhátralékról és kamatairól, valamint az azok megfizetésére vonatkozó kötelezettségéről a tárgyhavi számla megküldésével egyidejűleg,
- a díjfizetőkkel való személyes kapcsolatfelvétel közvetlenül a VÜZ Nonprofit Kft. vagy az ügy érdekében eljáró külső megbízott által,
- a hátralék rendezésére vonatkozó Részletfizetési megállapodások megkötése közvetlenül a VÜZ Nonprofit Kft. vagy az ügy érdekében eljáró külső megbízott által,
- fizetési meghagyás kibocsátásának kezdeményezése,
- végrehajtási eljárás megindítása,

A hátralék jogi eszközökkel történő behajtásának kezdeményezése előtt figyelembe kell venni:

- az adott időszakra nyilvántartott követelést,
- a díjfizető fizetési készségét,
- a behajtás költségeit,
- a díjfizető által felajánlott biztosítékokat,
- a késedelmesen fizető díjfizetőnek kell megfizetnie a behajtási eljárás során felmerülő költségeket is.

A Távhőszolgáltató jogosult a hátralék behajtására követeléskezelő vállalkozás részére megbízást adni, melynek költsége a hátralékkal rendelkezőt terheli. A követeléskezelőnek átadott hátralékos ügyfeleknél kiszállási és adminisztrációs díj kerül felszámításra. A díjfizetőt, a késedelmes fizetés miatti többletköltségek felszámításáról tájékoztatni kell.

A Távhőszolgáltató a díjfizetésre kötelezett személyi adatait a közüzemi szerződés teljesítése, ennek keretében a szolgáltatási díjigényének érvényesítése érdekében (ez esetben kiegészítve a díjtartozásra és szolgáltatási helyre vonatkozó adatokkal) szükség esetén megbízza számára a jelzett felhasználási célból átadja. Az adatkezelés időtartama legfeljebb a szerződés lejártáig, ill. díjtartozás esetén a díjtartozás teljesítésének időpontjáig terjed.

A Szolgáltató más közműszolgáltatóval a kintlévőségeinek hatékonyabb behajtása érdekében együttműködhet.

12.8.2. Pótdíjfizetés

Ha a- Felhasználó az alapidíjat lekötött teljesítmény után fizeti, és a szerződésben lekötött hőtéljesítményt túllépi, annyszor kell az esetenként vételezett



hőteljesítmény-többlet után pótdíjat fizetni, ahány napon a lekötött hőteljesítményt túllépte.

A pótdíj mértéke minden megkezdett MW után az éves alapidíj 1/6 része. A pótdíj megfizetése nem mentesíti az Üzemi Felhasználót a szerződészegés egyéb következménye alól.

12.8.3. Díjvisszatérítés

Ha a Távhőszolgáltató a Felhasználóval szemben fennálló távhőszolgáltatási kötelezettségének folyamatosan 3 napot meghaladóan, a neki felróható okból nem tesz eleget, a felhasználót az alapidíjból a szüneteltetés időtartamával arányos díjvisszafizetés illeti meg



13. Kapcsolattartás

13.1. Kapcsolat a felhasználói érdekképviselőkkel:

A Szolgáltató kapcsolatot tart a helyi és az országos fogyasztóvédelmi szervezetekkel annak érdekében, hogy a felhasználókat érintő kérdésekben megismerje azok véleményét, tájékoztassa azokat a távfűtőmű tervezett intézkedéseiről valamint visszajelzést adjon az érdekképviselők által közvetített panaszok és észrevételek kivizsgálásának eredményéről.

A távhőszolgáltató megküld minden olyan kiadványt és tájékoztató anyagot a fogyasztóvédelmi szervezeteknek, amelyek a felhasználók, díjfizetők és a távhőszolgáltató kapcsolatára vonatkoznak. Az együttműködés és a közvetlen kapcsolattartás az ügyfélszolgálati tevékenység keretében történik.

13.2. Az ügyfélbejelentések egyéb lehetséges külső fórumai

Keszthely Város Önkormányzat jegyzője Dr. Gábor Hajnalka

Cím: 8360 Keszthely, Fő tér 1.
Telefon: 06-83-505-500
Email: jegyzo@keszthely.hu
Internet: www.keszthely.hu/hivatal

Zala Megyei Békéltető Testület

Cím: 8900 Zalaegerszeg, Petőfi utca 24.
Telefon: 06-92-550-513
Internet: zmbekelito@zmkik.hu

Zala Megyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály

Cím: 8900 Zalaegerszeg, Göcseji út 24.
Telefon: 06-92-510-530
Email: fogyasztovedelem.zala@zala.gov.hu

Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal

Cím: 1054 Budapest, Bajcsy-Zsilinszky út 52.
Telefon: (+36-1) 459-7777
Fax: (+36-1) 459-7766
E-mail: mekh@mekh.hu
Internet: www.mekh.hu

46



VÜZ Keszthelyi Városüzemeltető Egyszemélyes Nonprofit Kft.
8360 Keszthely, Vásár tér 10.
Tel.: 83-515-331, Fax: 83-315-515, E-mail: info@khvuz.hu, Web: www.khvuz.hu

13.3. Felhasználók társadalmi érdekképviselői

Általában a felhasználók társadalmi érdekképviselőinek minősülnek azok a társadalmi szervezetek, illetőleg szövetségek, amelyeket a felhasználók az egyesülési jogról szóló 1989. évi II. törvény alapján kifejezetten a felhasználók érdekképviselője céljából hoztak létre, és annak megfelelően működtetnek.

1. Lakásbérlet és Lakástulajdonosok Érdekvédelmi Egyesülete
2. Gazdasági kamarák

A VÜZ Nonprofit Kft. mint szolgáltató a fogyasztóvédelmi szervek, felhasználói érdekképviselők illetékességébe és hatáskörébe tartozó, a felhasználókat érintő kérdésekben az együttműködést nem tagadja meg, a közérdekű adatokat - kivéve szolgálati titkot - hozzáférhetővé teszi, a felhasználókat érintő tervezett intézkedésekről tájékoztatást ad. Közérdekű adatnak tekintendők az 2011. évi CXII. törvény előírásainak megfelelő adatok. A társadalmi érdekképviselő a felhasználó által kezdeményezett egyéni ügyiratokba csak a felhasználó beleegyezésével tekinthet bele. A tudomására jutott adatokat köteles az üzleti titokra érvényes módon kezelni.

A fogyasztóvédelmi szervek, felhasználói érdekképviselők által kezdeményezett ügyekben a Távhőszolgáltató ügyintézési határideje a vonatkozó jogszabályokban meghatározott.



14. Munkavédelmi és tűzvédelmi előírások

Külső cégek, vagy vállalkozók által az Üzemeltető területén végzett munkák, és tevékenységek alapvető működési szabályait (a többször módosított 1993. évi XCIII. Törvény 40. § (2) bekezdése alapján) az alábbiak szerint szabályozzuk.

Az Üzemeltető belső szabályzatainak külső munkavállalókra vonatkozó előírásait, továbbá az érvényben lévő törvények és rendeletek, jogszabályok, valamint szabványok előírásait minden szerződéses alapon foglalkoztatott dolgozónak be kell tartania. Ezen szerződési mellélet célja, hogy a külső cégek vállalkozások – későbbiekben mint vállalkozások – tevékenységével a Kft-nek sem anyagi szempontból sem munkavállalóira nézve veszélyt ne jelentsen..

Az első munkavédelmi oktatást, amely tartalmazza a helyi viselkedési, működési szabályokat, előírásokat, balesetveszélyeket és kockázatokat, a Vállalkozó helyszíni munkákkal megbízott vezetője részére az Üzemeltető munkavédelmi feladatokat ellátó szakembere végzi, melynek meglétét a Vállalkozó képviselője aláírásával igazol.

Az első oktatást követően a további munkavédelmi oktatások megtartása, valamint azok betartására és betartása a Vállalkozó feladata.

Minden munkabalesetről a Vállalkozó köteles Üzemeltetőt értesíteni és írásban tájékoztatni annak érdekében, hogy a baleset kivizsgálásában az Üzemeltető biztonságtechnikai feladatokat ellátó szakembere részt vehessen. A részvétele valamennyi ilyen jellegű esemény kivizsgálásában kötelező.

Baleset esetén a vállalkozó a saját szabványos elsősegélynyújtó felszereléseket használhatja, az azok használatára vonatkozó előírások betartásával

Elsősegélynyújtásra képzett elsősegélynyújtó álljon rendelkezésre.

A munkavégzés területén csak olyan külső Vállalkozó végezhet munkát, aki rendelkezik a munkavégzéshez megfelelő szakmai és technikai feltételekkel. Ilyen pl. a villamos munkát végző személyek szakképzettsége, hegesztő munkát végző személyek szakmai és tűzvédelmi szakképzettsége, emelő- és munkagépeket kezelők érvényes jogosítványa. Ezen a szakképzettséget igazoló bizonyítványokat a Üzemeltető biztonsági feladatokat ellátó szakemberének kérésre be kell mutatni.

A vállalkozó által megjelölt felelős munkavezető a munkavégzés teljes időtartama alatt köteles a munkaterületen tartózkodni, és ellenőrizni a munkavállalók munkavégzését.

Szabálytalan munkavégzés és súlyos veszélyhelyzet esetén az Üzemeltető által megjelölt ellenőrző személyek a munkavégzést felfüggeszthetik azonnali hatállyal.

A szerződésben szereplő munkákat, valamint az előírások betartását az Üzemeltető, valamint az általa megbízott munkatársak ellenőrizhetik.



A Vállalkozó köteles a munkaterületének átjárhatóságát, a közlekedési utakat, kijáratokat szabadon hagyni. Amennyiben tevékenysége a kijelölt közlekedési úton zajlik, abban az esetben min. 0,6 m széles közlekedési utat köteles biztosítani.

Köteles a vállalkozó munkaterületét jól látható módon elkeríteni, kiemelt figyelemmel a magasban való munkavégzés munkaterületeire a munkavégzési területre vonatkozó szabályokat betartani.

A munkaterület folyamatos tisztán tartása, Vállalkozó feladata.

Munkavédelmi felszerelések, egyéni védőeszközök, gépek, szerszámok, berendezések biztonságos állapotának fenntartása, és állagmegőrzése, azok használhatósága, valamint használatának ellenőrzése a Vállalkozót terheli.

A Vállalkozó által használt, valamint az ő saját tulajdonát képező emelőgépeket és emelőeszközöket a vonatkozó előírások szigorú betartása mellett használhatja.

A minimális egészségügyi létesítési szabályok gyakorlati megvalósulása Vállalkozó feladata.

A munkaterület őrzéséről, - ideértve az elvégzett munkát és a beépített anyagokat is - valamint a tűzvédelemről a Vállalkozó köteles gondoskodni.

Alkalmoszerű tűzveszélyes tevékenység végzése esetén, a tevékenység elrendelése a Vállalkozó feladat, és azt Üzemeltető láttamozza, és esetlegesen ellátja a helyi előírásokkal. (Hegesztési, tűzgyújtási engedély). Alkalmoszerű tűzveszélyes tevékenységet ezen irat, és megfelelő személyi feltételek nélkül végezni szigorúan tilos!

A Vállalkozó, valamint alkalmazottai kötelesek munkájukat munkára képes, kipihent gyógyszer és alkohol befolyásától mentes állapotban végezni. Ezt a Kft. biztonsági feladatot ellátó szakemberei ellenőrizni fogják.

Az épületek, gázmotorüzem biztonságtechnikai vizsgálatai az Üzemeltető feladatát képezi. A kazánüzem biztonságtechnikai vizsgálatai a Működtető feladatát képezi, ugyanúgy mint a biztonságtechnika előírások betartása ill. betartatása. A tűzoltó felszerelések, gázveszély-jelző berendezések karbantartása időszakos bevizsgálatai szintén Működtető feladata.

Minden Munkavédelmi hiányosság elhallgatása, vagy előidézése a Vállalkozót vagy a VÜZ Nonprofit Kft. által megbízott kivitelezőt terheli!



15. Energiagazdálkodás, energiatakarékosság

A VÜZ Nonprofit Kft. Távhőszolgáltatási ágazata kiemelkedő jelentőséget tulajdonít a gazdaságos energia-felhasználásnak, és a veszteségek csökkentésének. Ennek megfelelően tevékenységében a következő szempontok az irányadók:

- A szolgáltatói berendezéseket és eszközöket olyan műszaki színvonalon kell tartani, hogy az előző feltétel teljesíthető legyen.
- A primer menetrend lehető legpontosabb igazítása az időjárási viszonyokhoz és felhasználói igényekhez.
- Új és felújításra kerülő hőközpontoknál elsődleges szempont a gazdaságos hőfelhasználást biztosító hőközpontok létesítése. Ennek érdekében a VÜZ Nonprofit Kft. folyamatos fejlesztési munkát végez.
- Az új vezetékek építésénél nagy hőszigetelési hatásfokú, közvetlen talajba fektetett műanyag köpenycsöves vezetékek építése.
- A meglévő vezetékek folyamatos karbantartásának a hálózati veszteségek csökkentése.

A Keszthelyi Városüzemeltető Kft. jelen üzletszabályzatát a távhőszolgáltatásra vonatkozó törvény, a végrehajtásra kiadott kormányrendelet, a helyi önkormányzati rendeletek, továbbá a szakmai ajánlások alapján készítette el.

A szolgáltató által 2006. évben elfogadott „A szolgáltató általános szerződési feltételei”-ben leírt szerződésre vonatkozó előírások továbbra is érvényben maradnak.

Keszthely, 2021. 06.10.


.....
Laczkó Mária
ügyvezető igazgató

Jóváhagyta:


.....
Dr. Gábor Hajnalka
Keszthely Város jegyzője

