

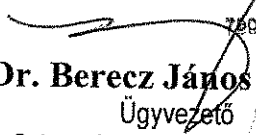
A Szigetvári Távhő Nonprofit Kft.

TÁVHŐSZOLGÁLTATÓI ÜZLETSZABÁLYZATA

Jóváhagyta:


Csökliné Dr. Valler Mária
Jegyző
Szigetvár Város Önkormányzata

Készítette:

 **Szigetvári Távhő**
Nonprofit Kft.
7200 Szigetvár, Szent István ttp. 7.
Adószám: 22945033-2-02

Dr. Berecz János Tamás
Ügyvezető
Szigetvári Távhő Nonprofit Kft.

TARTALOMJEGYZÉK

	Általános rész, előszó	4.	Oldal
1.	Az üzletszabályzat tárgya, hatálya, hatálybalépése, módosítása, és érvényessége	5.	Oldal
2.	A távhőszolgáltató bemutatása	6.	Oldal
2.1	A távhőszolgáltató legfontosabb adatai	6.	Oldal
2.2	A távhőszolgáltató tevékenysége	6.	Oldal
2.3	Működési terület	6.	Oldal
2.4	A távhőszolgáltató székhelye, telephelyei	6.	Oldal
2.5	A távhőszolgáltató szervezeti tagozódása, a tulajdonosi jogok gyakorlása	7.	Oldal
2.6	Általános működési feltételek és jogszabályi keretek	7.	Oldal
3.	Fogalom meghatározások	8-9.	Oldal
4.	Kapcsolat a felhasználókkal, díjfizetőkkel, ügyfelekkel	10-13	Oldal
4.1	Előzetes tájékoztatás	10.	Oldal
4.2	Igénybejelentés és tájékoztatás	10-11.	Oldal
4.3	Csatlakozás feltételei	11-13.	Oldal
4.3.1	Műszaki feltételek	11-12.	Oldal
4.3.2	Pénzügyi feltételek	12.	Oldal
4.3.3	Egyéb feltételek	12.	Oldal
4.4	Felhasználói berendezések átalakítása	12-13.	Oldal
4.5	Idegen ingatlan használat	13.	Oldal
5.	A távhőszolgáltatás minősége	14.	Oldal
5.1	A távhőszolgáltatás minőségi jellemzői	14.	Oldal
5.2	Minőségbiztosítás	14.	Oldal
6.	A távhőszolgáltató és a felhasználó jogai, kötelezettségei a szolgáltatás során	15-18.	Oldal
6.1	A távhőszolgáltató jogai és kötelezettségei	15.	Oldal
6.1.1	A távhőszolgáltató jogai	15.	Oldal
6.1.2	A távhőszolgáltató kötelezettségei	15-16.	Oldal
6.2	A felhasználó jogai és kötelezettségei	16.	Oldal
6.2.1	A felhasználó jogai	16..	Oldal
6.2.2	A felhasználó, díjfizető kötelezettségei	16-17.	Oldal
6.3	A szolgáltatás korlátozása	17.	Oldal
6.4	A szolgáltatás szüneteltetése	17.	Oldal
6.5	A szolgáltatás felfüggesztése	17-18.	Oldal
6.6	Kizárás a távhőszolgáltatásból	18.	Oldal
7.	Közüzemi szerződések	18-23.	Oldal
7.1	Szerződéstervezet készítése, szerződéskötés	18.	Oldal
7.1.1	A távhőt vételezni kívánó új vagy többlet teljesítményt igénylő felhasználó esetén	18.	Oldal
7.1.2	Meglévő felhasználók esetén	19.	Oldal
7.2	Közüzemi szerződések típusai	19.	Oldal
7.2.1	Általános közüzemi szerződés	19.	Oldal
7.2.2	Egyedi közüzemi szerződés	19.	Oldal
7.3	Közüzemi szerződések tartalmi követelményei	20.	Oldal
7.3.1	Általános közüzemi szerződés	20.	Oldal
7.3.2	Egyedi közüzemi szerződés	20.	Oldal
7.4	A szerződés időbeni hatálya, módosítása	20.	Oldal
7.4.1	Általános közüzemi szerződés	20.	Oldal

7.4.2	Egyedi közüzemi szerződés	21.	Oldal
7.5	A közüzemi szerződés felmondása	21.	Oldal
7.5.1	A szerződés felmondása a felhasználó részéről	21.	Oldal
7.5.1.1	Általános közüzemi szerződés	21.	Oldal
7.5.1.2	Egyedi közüzemi szerződés	21.	Oldal
7.5.2	A szerződés felmondása a távhőszolgáltató részéről	22.	Oldal
7.6	Szerződésszegés és következményei	22-23.	Oldal
7.6.1	Szerződésszegés a távhőszolgáltató részéről	22.	Oldal
7.6.2	Szerződésszegés a felhasználó, illetőleg a díjfizető részéről	22.	Oldal
7.6.3	Vis major	23.	Oldal
8.	A távhőszolgáltatás díjai	23-25.	Oldal
8.1	A díjak megállapításának szabályai	23.	Oldal
8.2	Átláthatóság, költségkalkuláció	23.	Oldal
8.3	A távhőszolgáltatásra vonatkozó árképzési elvek	23.	Oldal
8.3.1	Költségfedezeti elv	23.	Oldal
8.3.2	Legkisebb költség elve	24.	Oldal
8.3.3	Költségviselési elv	24.	Oldal
8.3.4	Komplexitás elve	24.	Oldal
8.4	A távhőszolgáltatás díjtételrendszere	24-25.	Oldal
8.4.1	Távhőszolgáltatási díjak	24.	Oldal
8.4.2	Távhőszolgáltatással kapcsolatos egyéb díjak	24.	Oldal
8.4.3	Pótdíjak	24.	Oldal
8.4.4	Díjvisszatérítés	25.	Oldal
8.5	Díjalkalmazás, díjváltozás	25.	Oldal
9.	A szolgáltatott távhő ellenértékének elszámolása	25-28.	Oldal
9.1	Hőmennyiségmérés	25.	Oldal
9.1.1	Mérési helyek	56.	Oldal
9.2	Használati melegvíz mérés	26.	Oldal
9.2.1	Mérési helyek	26.	Oldal
9.3	A fogyasztás megállapítása méretlen időszakban	26.	Oldal
9.3.1	Hőmennyiségmérés esetén	26.	Oldal
9.3.2	Használati melegvíz mérés esetén	26.	Oldal
9.3.4	A fogyasztás megállapítása a leolvasás meghiúsulása esetén a használati melegvíz mérés során	26.	Oldal
9.4	A szolgáltatott távhő díjának elszámolása	26.	Oldal
9.5	Számlázás	27-28.	Oldal
9.5.1	A számlázás általános rendje	27.	Oldal
9.5.2	Adatmódosítás, számlahelyesbítés	27-28.	Oldal
9.6	A távhőszolgáltatási díjak megfizetése	28.	Oldal
9.7	Késedelmi kamat	28.	Oldal
9.8	Hátralékok nyilvántartása, kezelése	28.	Oldal
10.	Ügyfélszolgálati tevékenység	29-35.	Oldal
10.1	Az ügyfélszolgálat küldetése, célja	29.	Oldal
10.2	Az ügyfélszolgálat feladatai	29.	Oldal
10.3	Ügyfélszolgálati helyek, ügyfélfogadási idők	30.	Oldal
10.4	Az ügyfelekkel kapcsolatos dolgozói magatartás főbb követelményei	30-31.	Oldal
10.5	Az ügyfelekkel kapcsolatban álló dolgozók magatartása telephelyen kívül	31-33.	Oldal
10.5.1	Az e munkakör-csoportokra vonatkozó szabályok	31-32.	Oldal
10.5.2	A mérők és a felhasználói rendszer ellenőrzésénél a dolgozóktól elvárt követelmények	32-33.	Oldal
10.6	Reklamációk, panaszügyek kezelése	33.	Oldal
10.6.1	Kifogás a számla ellen	33.	Oldal
10.6.2	Minőségi reklamáció	33.	Oldal
10.7	Hibabejelentés, hibaelhárítás	33.	Oldal
10.7.1	Hibabejelentés	33.	Oldal
10.7.2	Hibaelhárítás rendje	34.	Oldal
10.8	Panaszügyek kezelése	34.	Oldal
10.8.1	Panaszbejelentés kivizsgálására jogosult szervezeti egységek	34.	Oldal
10.8.2	Ügyintézési határidő	34.	Oldal

10.8.3	Panaszfórumokhoz küldött beadványok intézése	34.	Oldal
11.	A távhőszolgáltatással kapcsolatos kiegészítő tevékenység	35.	Oldal
11.1	Felhasználói berendezések szerződés alapján történő karbantartása, üzemeltetése	35.	Oldal
11.2	Felhasználói berendezéseken megrendelésre végzett munkák	35.	Oldal
12.	Kapcsolattartás	36.	Oldal
12.1	Médiákkal	36.	Oldal
12.2	Hatóságokkal	36.	Oldal
12.3	Fogyasztóvédelmi szervekkel, felhasználói érdekképviselőkkel	36.	Oldal
12.4	Kapcsolat kiemelt beszállítókkal	36.	Oldal
12.5	Cégjelzések használata	36.	Oldal
13.	A távhőszolgáltató etikai normái	37-38.	Oldal
13.1	Tisztességtelen piaci magatartás	37.	Oldal
13.2	Titoktartási kötelezettség szabályai	37.	Oldal
13.3	Együttműködés	38.	Oldal
13.4	A társaság hírneve	38.	Oldal
13.5	Egészség és környezetvédelem	38.	Oldal
14.	Az Üzletszabályzat hozzáférhetősége	38.	Oldal

1. számú melléklet A távhőszolgáltató szervezeti felépítése, séma
2. számú melléklet Cégekivonat
3. számú melléklet Éves üzleti terv, pénzügyi terv
4. számú melléklet Általános közüzemi szerződés minta
5. számú melléklet Egyedi közüzemi szerződés minta
6. számú melléklet Fogyasztó - tulajdon változást bejelentő lap
7. számú melléklet Időközi melegvíz elszámolás bejelentőlap
8. számú melléklet Számlázási címváltozás bejelentőlap
9. számú melléklet Megállapodás részletfizetésről
10. számú melléklet Szerződés hődíj előleg vállalásáról
11. számú melléklet Melegvíz-mérő csere jegyzőkönyv
12. számú melléklet Számlaminta
13. számú melléklet Szüneteltetési kérelem

ÁLTALÁNOS RÉSZ ELŐSZÓ

A Magyar Köztársaság Országgyűlése 2005. április 11-én elfogadta a távhőszolgáltatásról szóló, 2005. július 01-
el hatályba lépő 2005. évi XVIII. törvényt.

Ezt követően 2005. szeptember 29-én hatályba lépett a Kormány 157/2005. (VIII.15.) számú rendelete, a
távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény végrehajtásáról.

Végül a törvényi és kormányrendeleti felhatalmazás alapján Szigetvár Város Önkormányzata Képviselőtestülete
megalkotta a távhőszolgáltatásról szóló 22/2012 (III.23) számú rendeletét.

A távhőszolgáltatásról szóló törvény, a végrehajtására kiadott rendelet, valamint a helyi távhőrendelet
szükségessé tette az Szigetvári Távhő Szolgáltató Kft. (továbbiakban: távhőszolgáltató) üzletszabályzatának
elkészítését, tekintettel arra, hogy 2010. szeptember 30. napjától a társaság végzi Szigetvár város közigazgatási
területén a szolgáltatást.

Az üzletszabályzat tartalmazza a távhőszolgáltató, a felhasználó és a díjfizető közötti jogviszony jogszabályokban
foglaltakon túlmenő szabályait.

Az üzletszabályzat tükrözi a távhőszolgáltató legfontosabb célkitűzését, ami a felhasználói igényeknek jól
megfelelő, megbízható és korrekt, gazdaságos távhőszolgáltatás folyamatos biztosítása.

1. **AZ ÜZLETSZABÁLYZAT TÁRGYA, HATÁLYA, HATÁLYBALÉPÉSE, MÓDOSÍTÁSA ÉS ÉRVÉNYESSÉGE**

Az üzletszabályzat tárgya a távhőszolgáltató és a felhasználók, díjfizetők közötti jogviszonyban a távhőszolgáltatással, illetve a hőenergia vételezéssel kapcsolatos jogok és kötelezettségek rögzítése, a felhasználók, díjfizetők tájékoztatása, a szolgáltatási, felhasználási feltételrendszer egyértelműsítése, valamint e területen az érdekek kölcsönös érvényesülésére vonatkozó igények biztosítása a kiegyensúlyozott szolgáltató/felhasználó kapcsolat kialakítása érdekében.

Az üzletszabályzat előírásait kell alkalmazni a távhőszolgáltató vonatkozásában a részére kiadott működési engedélyben meghatározott területen végzett, a társaság alapító okiratában megjelölt távhőszolgáltatói tevékenysége során, valamint a társaságtól hőt vételező, vele szerződéses jogviszonyban álló felhasználókra, díjfizetőkre.

Az üzletszabályzat Szigetvár Város Jegyzője jóváhagyásával lép hatályba és határozatlan időre szól.

A távhőszolgáltató a szolgáltatást érintő körülmények miatt kezdeményezett működési engedély módosítása esetén – amennyiben az üzletszabályzatban foglaltakat is érinti – üzletszabályzatát köteles módosítani, ha a távhőszolgáltató üzletszabályzatát jogszabályi változás, a tevékenység gyakorlása közben történt változás miatt módosítja, a módosítást új üzletszabályzatként kell benyújtani a jegyzőhöz jóváhagyásra.

A módosítani kívánt üzletszabályzat tervezetét a területi fogyasztóvédelmi hatóságok véleményének kikérése után hagyja jóvá – új eljárás keretében – a jegyző.

A jegyző döntése ellen nincs helye fellebbezésnek. A határozat bírósági felülvizsgálatát a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény 109. § (1) bekezdése alapján a határozat közzétételétől számított 30 napon belül jogszabálysértésre hivatkozással lehet kérni a közigazgatási ügyekben eljáró bíróságtól.

Hatályát veszti az üzletszabályzat, ha azt jogszabály hatályon kívül helyezi, vagy a működési engedélyt kiadó a távhőszolgáltató működési engedélyét visszavonja.

2. A TÁVHŐSZOLGÁLTATÓ BEMUTATÁSA

2. A Szigetvári Távhő Nonprofit Kft. célja

A Szigetvári Távhő Kft. küldetésének tekinti, hogy beruházásokkal, hatékonyabb és biztonságosabb üzemeltetéssel a lakosság terheit folyamatosan csökkentse.

2.1. A távhőszolgáltató legfontosabb adatai

Cégnév:	Szigetvári Távhő Szolgáltató Nonprofit Korlátolt Felelősségű Társaság
KSH törzsszám	22945033-3530-113-02
Cégjegyzék szám	02-09-076277
Adószám	22945033-2-02
Távhőtermelői működési engedély száma	257/2012.
Távhőszolgáltatói működési engedély száma	253/2012.; 28/2013
Dátuma	2012.04.04; 2013. 01.21
Működés kezdeti időpontja	2010.10.01
Működési időtartam	Határozatlan
A cég törzstőkéje	51 200 000 Ft
Üzleti év kezdete és vége	naptári évvel megegyezik

2.2. A távhőszolgáltató tevékenysége

Hőenergia termelése, elosztása, fűtés és használati melegvíz szolgáltatás a Szigetvár város területén lévő, távhőszolgáltatásba kapcsolt lakossági és egyéb felhasználók részére.

E tevékenységhez tartozóan további feladata a minőségi szolgáltatás érdekében a szolgáltatói berendezések létesítése, azok üzemeltetése, fenntartása, javítása és fejlesztése.

További feladata a távhőszolgáltatással kapcsolatos adminisztratív tevékenység, melynek során pontos nyilvántartást vezet a mindenkori felhasználói, díjfizetői körrel, számlázza és könyveli a távhőszolgáltatási díjakat. Ügyeletén és ügyfélszolgálatán keresztül folyamatosan arra törekszik, hogy a tevékenység ellátása mindig megfeleljen a felhasználói, díjfizetői elvárásoknak.

2.3. Működési terület

A távhőszolgáltató tevékenysége szempontjából működési területnek minősül Szigetvár város közigazgatási területén belül az a terület, amelyre a távhőszolgáltató működési engedélye kiterjed. Szigetvár város területén elhelyezkedő, az üzletszabályzat hatálybalépésének időpontjában a távhőszolgáltatásba bekapcsolt épületek tételes felsorolása a távhőszolgáltatói működési engedélyben található.

2.4. A távhőszolgáltató székhelye, telephelyei

Székhely	7900 Szigetvár, Szent István ltp. 7.
Telephely:	7900 Szigetvár, Zrínyi tér 3. 7900 Szigetvár, Radován tér 3. 7900 Szigetvár, Szent István ltp. 7. 7900 Szigetvár, 1785/14. hrsz.

2.5. A távhőszolgáltató szervezeti tagozódása, a tulajdonosi jogok gyakorlása

Tulajdonos	A Kft. legfőbb döntéshozó szerve a taggyűlés jogkörében eljáró alapító, a tulajdonosi jogokat 100 %-ban gyakorló Szigetvár Város Önkormányzata.
Felügyelő bizottság	A Kft. ellenőrző szerve a felügyelő bizottság.
Ügyvezető	A távhőszolgáltató élén az ügyvezető áll, aki a jogszabályok keretei között önállóan és egyéni felelősséggel irányítja a cég tevékenységét.
Könyvvizsgáló	A könyvvizsgáló a tulajdonosi és hitelezői érdekek törvényes védelmére megválasztott személy. A könyvvizsgáló ellátja a vonatkozó törvények és jogszabályok, valamint a Társasági által részére megállapított feladatokat.
Gazdasági vezető	Ügyvezető általános helyettese a gazdasági vezető.
Könyvelő	A könyvelő ellátja a vonatkozó törvények és jogszabályok, valamint a Társaság által részére megállapított gazdasági, pénzügyi feladatokat.
Műszaki vezető	A műszaki vezető ellátja a vonatkozó törvények és jogszabályok, valamint a Társaság által részére megállapított műszaki, üzemeltetési, karbantartási, és fejlesztési feladatokat.
Követeléskezelés, és Ügyfélszolgálat	Az ügyfélszolgálati dolgozók ellátják a vonatkozó törvények és jogszabályok, valamint a Társaság által részükre megállapított, a távhőszolgáltatással kapcsolatos feladatokat.

A távhőszolgáltató szervezeti felépítését az 1. számú melléklet tartalmazza.

2.6. Általános működési feltételek és jogszabályi keretek

A távhőszolgáltató a hatályos jogszabályok, valamint a belső szabályzataiban meghatározott feltételekkel és a Képviselő-testületi határozatok keretei között működik. Tevékenysége Szigetvár városban mintegy 846 lakás és 30 közület részére nyújtott távhőszolgáltatásra (technológiai gőzszolgáltatással, távfűtéssel és/vagy használati melegvízzel történő ellátására) irányul.

2.6.1. A távhőszolgáltatásra vonatkozó jogszabályok:

- A távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény (továbbiakban: Tszt.)
- A Kormány 157/2005. (VIII.15.) Korm. számú rendelete a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény végrehajtásáról (továbbiakban: Vhr.)
- Szigetvár Város Önkormányzata Képviselőtestületének 22/2012. (III.23.) rendelete a távhőszolgáltatásról
- 50/2011. (IX. 30.) NFM rendelet a távhőszolgáltatónak értékesített távhő árának, valamint a lakossági felhasználónak és a külön kezelt intézménynek nyújtott távhőszolgáltatás díjának megállapításáról
2008. évi LXVII. törvény a távhőszolgáltatás versenyképesebbé tételéről
- 36/2009. (VII. 22.) KHEM rendelet a távhőszolgáltatás csatlakozási díjának és a lakossági távhőszolgáltatás díjának, valamint a hőenergia távhőtermelő és a távhőszolgáltató közötti szerződésben alkalmazott árának meghatározása során figyelembe veendő szempontokról, és a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal által lefolytatott eljárásban kötelezően benyújtandó adatok köréről¹
- A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény
- A rezsicsökkentések végrehajtásáról szóló 2013. évi LIV. törvény
- Az egységes közszolgáltatói számlaképről szóló 2013. évi CLXXXVIII. törvény

2.6.2 Egyéb működési feltételek

Távhőszolgáltató a Szent István ltp. esetében a használati melegvíz szolgáltatáshoz szükséges hőenergiát, beleértve a vízközeget is, engedélyes távhőtermelőtől vásárolja meg.
A távhőszolgáltató és távhő termelő közötti jogviszonyt szállítási szerződés szabályozza a Magyar Energetikai és Közmű-Szabályozási Hivatal Távhő Árszabályozási Főosztályának jóváhagyása mellett.

3. FOGALOMMEGHATÁROZÁSOK

A távhőszolgáltatásra vonatkozó jogszabályok alkalmazásában:

- | | | |
|-------|------------------------------|---|
| 3.1 | távhő: | az a hőenergia, amelyet a távhőtermelő létesítményből hőhordozó közeg (gőz, melegített víz) alkalmazásával, távhővezeték-hálózaton keresztül, üzletszerű tevékenység keretében a felhasználási helyre eljuttatnak |
| 3.2 | 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 |
| 3.3 | távhőszolgáltató: | az a gazdálkodó szervezet, amely meghatározott településen vagy a település meghatározott részén a távhő üzletszerű szolgáltatására engedélyt kapott |
| 3.4 | távhőtermelő: | az a gazdálkodó szervezet, amely távhő termelésére engedélyt kapott |
| 3.5 | 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 1959. évi IV. 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. |
| 3.6 | lakossági felhasználó: | a lakóépület és a vegyes célra használt épület tulajdonosa, tulajdonosainak közössége, épületrészenkénti hőmennyiségmérés esetén az egyes épületrészek tulajdonosa |
| 3.7/a | egyéb felhasználó: | a 3.6. pontban nem említett épület, építmény tulajdonosa, tulajdonosainak közössége, épületrészenkénti hőmennyiségmérés esetén az egyes épületrészek tulajdonosa |
| 3.7/b | Külön kezelt intézmény | egyéb felhasználók közül a központi költségvetési szerv, a központi költségvetési szerv költségvetési intézménye, a helyi önkormányzat, a helyi önkormányzat költségvetési intézménye, valamint a normatív állami támogatásban részesülő, közfeladatot ellátó, nem nyereség- és vagyonszerzési célt szolgáló egyéb intézmény. |
| 3.8 | díjfizető: | épületrészenkénti díjmegosztás esetén az épületrésznek a közüzemi szerződésben megnevezett tulajdonosa, a Tszt-ben meghatározott esetekben az épület, építmény vagy az épületrész bérlője, használója távhővel ellátott épület: az egy felhasználói hőközpontból ellátott épület vagy szolgáltatói hőközpontból történő távhőszolgáltatás esetén egy hőfogadó állomásról ellátott épületegység |
| 3.9 | épületrész: | a távhővel ellátott épületnek, építménynek, ingatlanak funkcionálisan önálló, külön vagy közös tulajdonban lévő része (lakás, üzlethelyiség, lépcsőház stb.) |
| 3.10 | távhőtermelő létesítmény: | a távhőszolgáltatási célra hőt termelő létesítmény, 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 |
| 3.11 | 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. |
| 3.12 | távhővezeték hálózat részei: | a gerincvezeték, az elosztóvezeték, a bekötővezeték (primer távhővezeték), 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 (szekunder távhővezeték) |
| 3.13 | gerincvezeték: | a primer távhővezeték-hálózat átlagosnál nagyobb terhelésű és csőátmérőjű, a hőszállítás súlyvonalában elhelyezkedő szakasza. |

3.14	elosztóvezeték:	a primer távhővezeték-hálózat gerincvezeték és bekötővezeték közötti része, ami több hőközpont hőellátását szolgálja
3.15	bekötővezeték:	az elosztóvezeték (esetleg gerincvezeték) és az ellátott hőközpont első elzáró szerelvénye közötti vezeték, ami egy hőközpont hőellátását szolgálja
3.16	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:
3.17	termelői hőközpont:	a távhő termelőjénél távhőellátás céljából a hőhordozó közeg kiadására, továbbítására, elosztására, átalakítására, mennyiségének szabályozására, esetenként mérésére szolgáló technológiai berendezés
3.18	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 fogyasztók hőellátása
3.19	felhasználói hőközpont:	egy épület vagy építmény hőellátása céljából a hőhordozó közeg fogadására, átalakítására, mennyiségének szabályozására, mérésére szolgáló technológiai berendezés
3.20	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
3.21	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
3.22	felhasználói berendezés:	a felhasználói hőközpont, a hőfogadó állomás, a felhasználói vezetékhálózat, a hőleadó készülékek, a hőhasznosító és keringtető berendezések, a tágulási tartály és a felhasználó által felszerelt fűtési és használati melegvíz-mérők, költségmegosztók
3.23	felhasználói vezetékhálózat:	az a csővezetékrendszer, amely a hőnek hőhordozó közeg által, a csatlakozási ponttól a felhasználói berendezésekhez való továbbítását szolgálja
3.24	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 és a felhasználó külön megállapodása alapján a csatlakozási pont a fentiekől eltérhet.
3.25	teljesítési hely:	hőközponti mérés szerinti távhőszolgáltatás esetén a csatlakozási pont, épületrészenkénti mérés szerinti távhőszolgáltatás esetén a felhasználói vezetékhálózaton elhelyezett hiteles hőmennyiségmérő felhasználó felé eső oldala
3.26	felhasználási hely:	az az épület illetve épületrész, amelynek távhővel történő ellátására jogviszony létrejött.
3.27	használati melegvíz (HMV)	távhővel felmelegített közműves ivóvíz termálvíz
3.28	fűtési időszak:	az év szeptember 15. napja és a következő év május 15. napja közötti időszak
3.29	fűtött légtérfogat:	azon helyiségek légtérfogatának összege, amelyekben hőleadó, vagy a szomszédos helyiségekből áramló hő biztosítja az előírás szerinti hőmérsékletet (az MSZ 04-140/2). A helyiségek légtérfogatának szolgáltató által történő meghatározásánál alapterületként a vakolt falsíkok közötti, valamint a beépített szekrények által elfoglalt területet kell figyelembe venni: Nem vehetők figyelembe a falsíkon kívül eső területek. Nem vehetők figyelembe továbbá a falsíkból kiugró falpillérek által elfoglalt területek, ha azok alapterülete 0,5 m ² -nél kisebb, nem vehető figyelembe az éléskamra (kamraszekrény), valamint a lakás (helyiség) légterének a közművezetéseket védő burkolat mögötti része, a fürdőszoba légterének csak 60 %-a vehető figyelembe, ha az előírt hőmérsékletet műszaki tervek alapján kiegészítő fűtés (pl.: villamos vagy gáz hőszugárzó) biztosítja,
3.30	fűtött helyiség:	amelyben fűtőtest vagy a szomszédos helyiségekből áramló hő biztosítja a hőmérsékletet.
3.31	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 való együttműködését.
3.32	felhasználói	magánszemélyek által az egyesülési jogról szóló 1989. évi II. törvény alapján létrehozott

érdekképviselő: társadalmi szervezet, illetve ezek szövetsége, ha az alapszabályban meghatározott célja a felhasználók érdekeinek védelme, e célnak megfelelően legalább két éve működik, és magánszemély tagjainak száma legalább ötven fő.

4.

KAPCSOLAT A FELHASZNÁLÓKKAL, DÍJFIZETŐKKEL, ÜGYFELEKKEL

4.1. Előzetes tájékoztatás

Az új felhasználási hely létrehozásában vagy többletteljesítmény lekötésében érdekelt építető vagy megbízottja (beruházó, tervező, kivitelező, a továbbiakban együtt: érdekelt) kérésére a távhőszolgáltatás, illetőleg a többletteljesítmény iránti igény kielégítésének műszaki gazdasági feltételeiről még a konkrét igénybejelentés előtt a távhőszolgáltató előzetes tájékoztatást ad. A távhőszolgáltató együttműködik az érdekelttel a legkedvezőbb vételezési mód meghatározásában, majd a bejelentéstől számított 30 napon belül az előzetes tájékoztatást írásban a rendelkezésére bocsátja.

A távhőszolgáltató előzetes tájékoztatásnak tartalmaznia kell az érdekelt kérelmében előadott és ahhoz mellékelt iratokban, tervekben foglalt adatok és igények figyelembevételével a szükséges műszaki-gazdasági követelményeket (távhőszolgáltatás paramétereit, kiépítendő vezetékszakaszb. hosszát, érvényes alapidíjat és hődíjat, évközb. szünetek időpontjait, stb.).

A vonatkozó önkormányzati rendeletben meghatározottak szerint fizetendő csatlakozási díj összegét, az egyes engedélyek, hozzájárulások szükségességét és az eljárás módját, valamint a tervező kérésére a felhasználói hőközpont kiviteli tervének elkészítéséhez szükséges adatokat.

4.2. Igénybejelentés és tájékoztatás

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

- a) az igénylő neve, címe
- b) a felhasználási hely adatai (cím, megnevezés)
- c) fűtési csúcshőigény (kW)
- d) használati melegvíz készítés csúcshőigény (kW)
- e) egyéb célú csúcshőigény (kW)
- f) összes csúcshőigény (kW)
- g) fűtött légtérfogat (légm³)
- h) az üzembe helyezés igényelt időpontja
- i) egyéb adatok.

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

A konkrét igénybejelentés kézhezvételével a távhőszolgáltatót tájékoztatási kötelezettség terheli. A felhasználói igénybejelentés alapján hőtéljesítmény-lekötési szerződés köthető, mely a felek jogi kötelezettségvállalását fejezi ki arról, hogy a létesítmények elkészülte után a felhasználási helyre vonatkozóan a távhőszolgáltatási közüzemi szerződést egymás között létrehozzák. A távhőszolgáltató a konkrét igénybejelentésre vonatkozó tájékoztatását előzetes tájékoztatás megléte esetén 15 napon belül, annak hiányában 30 napon belül írásban küldi meg az igénybejelentő részére.

4.2.1 A távhőszolgáltatói tájékoztató tartalma:

- a) a felhasználói konkrét igénybejelentés előzőekben felsorolt adatai,
- b) a távhővezeték-hálózat legvalószínűbb leágazási pontjának megadása,
- c) a leágazási pontban a szükséges hőenergia rendelkezésre állására vonatkozó nyilatkozat,
- d) a távhőszolgáltatási rendszerek a leágazási pontra vonatkozó paramétereit,
- e) évközb. szünetek időpontjai,
- f) a felhasználási helyig kiépítendő primer vezeték kb. hossza,
- g) a csatlakozási pont megjelölése,
- h) a hőközpontra vonatkozó kikötések, tervezési adatok,

- i) egyes engedélyek, hozzájárulások szükségessége és eljárási módjaik, észrevételezési tervdokumentációra vonatkozó követelmények,
 - j) a primer vezeték beruházójának és tulajdonosának meghatározása,
 - k) hőmennyiségmérés kiépítésének feltételei,
 - l) a csatlakozás, illetve a szolgáltatás műszakilag indokolt és jogszabályban előírt pénzügyi feltételei, így a csatlakozási díj összege, a szükséges létesítmények finanszírozási feltételei, a szolgáltatás díjára vonatkozó jogszabály megjelölése.
- 4.2.2 Felhasználási hely(ek) épület(ek), épületrész(ek) kialakításának feltételei új felhasználási helyek létesítése esetén, meglévő felhasználási hely(ek) átalakítása, bővítése esetén,
- a) műszaki átadás-átvételen, valamint üzembe helyezési eljárásról való részvétel,
 - b) költségviselők és tulajdonosok meghatározása, feladataik kijelölése,
 - c) közös tulajdont érintő esetekben szükséges teendők meghatározása
 - d) a távhőszolgáltatói tájékoztatás érvényességi ideje,
 - e) közüzemi szerződés kötésére vonatkozó tájékoztatás,
 - f) a tájékoztatással kapcsolatban felvilágosítást adó személy neve, telefonszáma.

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

4.3 Csatlakozás feltételei

4.3.1. Műszaki feltételek

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

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

A műszaki terveket a távhőszolgáltatói tájékoztatás alapján kell elkészíteni. Az elkészült kiviteli terveket 3 példányban véleményezésre be kell nyújtani. A kivitelezést csak a távhőszolgáltató által véleményezett tervek birtokában lehet elkezdni. A primer vezeték és a felhasználói rendszer tervezéséhez szükséges műszaki adatokat a távhőszolgáltató a tervező részére megadja.

A primer távvezeték méretét tervező határozza meg.

Csak előszigetelt vezetékek tervezhetők. Indokolt esetben az ettől való eltérést a távhőszolgáltatóval egyeztetni kell. Új felhasználási hely a távhőrendszerre felhasználói hőközponttal csatlakozhat.

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

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

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

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

Az elkészült felhasználói berendezést a szolgáltatói berendezéssel – az előzetesen meghatározott feltételek mellett – csak a távhőszolgáltató kapcsolhatja össze. Ezzel egyidejűleg a távhőszolgáltató köteles felszerelni a távhőfogyasztás mérésére és elszámolására alkalmas, a mérőeszköz hitelességét tanúsító jellel ellátott mérőt.

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

A munka befejeztével a kivitelező által nyomáspróbát, tömörségi vizsgálatot kell végezni és be kell mutatni a beépített berendezések műbizonylatait is.

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

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

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

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

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

4.3.2. Pénzügyi feltételek

Új vagy növekvő távhő igénnyel jelentkező felhasználási hely tulajdonosától a távhőszolgáltató a távhőszolgáltatás díjával nem fedezett fejlesztési költségekre legfeljebb az önkormányzat külön rendeletében meghatározott csatlakozási díjat kérhet. (Önk. rendelet 8. számú melléklet).

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

A csatlakozási díj nem tartalmazza a bekötővezetékek, hőközpontok – beleértve a hőmennyiségmérő nélküli hőközponti átadó blokkot is – létesítési és bővítési költségeit.

Fenti berendezések közül a felhasználási hely tulajdonosa a távhőszolgáltatónak átadja a bekötővezeték és a hőmennyiségmérő nélküli hőközponti átadó blokkot.

Az átadás feltételeiben a felek külön állapodnak meg.

A csatlakozással járó felhasználói költségek csökkentése és az optimális műszaki megoldás érdekében – üzletpolitikai okokból – a távhőszolgáltató közreműködést vállalhat a csatlakozás elősegítésében (pl. saját költségű beruházásban, saját kivitelezésben, vagy önköltségi áron vállal feladatot, részletfizetési lehetőséget biztosít, stb.).

4.3.3. Egyéb feltételek

A felhasználási hely létesítését, bővítését, átalakítását meg kell tervezni, a terveket véleményezésre a távhőszolgáltató részére 3 példányban meg kell küldeni, melyből 2 példány a távhőszolgáltatónál marad.

A lakossági felhasználó igényének kielégítéséhez szükséges primer vezeték és a felhasználói hőközpont kivitelezési terveit a távhőszolgáltató köteles díjmentesen 30 napon belül felülvizsgálni.

A felülvizsgálat során tett, a folyamatos és biztonságos szolgáltatást biztosító távhőszolgáltatói ajánlásokat az igénybejelentő köteles mérlegelni és a távhőszolgáltató bevonásával az általa szükségesnek vélt körben egyeztetni.

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

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

A felhasználói berendezés üzemeltetése és fenntartása a felhasználási hely tulajdonosának kötelessége.

Az üzemeltető folyamatos és biztonságos ellátás érdekében köteles az általa üzemeltetett berendezés üzemképes állapotáról gondoskodni.

4.4. A felhasználói berendezések átalakítása

A távhőszolgáltatásba már bekapcsolt, a távhőszolgáltató tulajdonában, vagy kezelésében lévő hőközponttól ellátott felhasználó csak a távhőszolgáltató előzetes hozzájárulásával, véleményezett tervek alapján létesíthet új felhasználói berendezést, helyezhet át, alakíthat át meglévő felhasználói berendezést.

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

A távhőszolgáltató előzetes hozzájárulásának feltételei:

- a) A tervezési paraméterek a meglévő rendszerével megegyezők legyenek.
- b) A tervek tartalmazzák a meglévő rendszer bővíthetőségének felülvizsgálatát.

- c) A fűtési rendszer feltöltése, leürítése és légtelenítése biztosított legyen
- d) A tervezett hőleadók és csővezetékek a meglévő rendszer hőleadóival azonosak, vagy azonos anyagúak legyenek
- e) A hőleadók kiszakaszolhatósága (előremenő és visszatérő vezetékekben is) és szabályozhatósága – ha szükséges, a beszabályozási értékek megadásával – biztosított legyen
- f) A vízmennyiségek elosztását strangszabályozók beépítésével és beszabályozásával biztosítani kell
- g) Meglévő fűtési rendszer termosztatikus radiátorszelepekkel történő átalakításakor vizsgálni kell a fűtési rendszerre való kihatást és a beavatkozás szükségességét, módját
- h) Az egyedi mérés, vagy a költségmegosztás kialakítása csak a távhőszolgáltatóval történő külön egyeztetés alapján történhet
- i) A tulajdonostársak hozzájárulása a munkálatok engedélyezéséhez

Az átalakított felhasználói berendezést csak a távhőszolgáltató kapcsolhatja össze a meglévő szolgáltatói berendezéssel, a szükséges ürítés, feltöltés, légtelenítés elvégzésével, az előzetes megállapodásnak megfelelő összeg felszámítása mellett.

4.5. Idegen ingatlan használata

Ha a felhasználói berendezés létesítéséhez valamely engedély vagy idegen ingatlan igénybevétele szükséges, az engedélyeket (ide értve az esetleg szükséges vezetékjogi engedélyt is) az igénybejelentő köteles megszerezni. Idegen ingatlan használata a megfelelő műszaki-gazdasági indokok alapján megszerzett:

- a) előmunkálati jog,
- b) vezetékjog,
- c) használati jog,
- d) kisajátítás birtokában történhet.

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

5. A TÁVHŐSZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGE

5.1 A távhőszolgáltatás minőségi jellemzői

- a) Hőátalakítás nélküli távhőenergia szolgáltatás esetén a távhőszolgáltató felhasználóval kötött közüzemi szerződésben lekötött hőteljesítménnyel áll a csatlakozási ponton a felhasználó rendelkezésére.
- b) Fűtési célú távhőszolgáltatás esetén a fűtési időszakban úgy kell fűteni, hogy a fűtött helyiségek belső hőmérséklete naponta 8-20 óra között átlagosan legalább az épületek és épülethatároló szerkezetek hőtechnikai méretezéséről szóló, mindenkor érvényes MSZ szabványban a téli hőtechnikai méretezéshez a különböző funkciójú helyiségekre megadott hőfokok legyenek, feltéve, ha ezt a felhasználói berendezések állapota lehetővé teszi. A távhőszolgáltató és felhasználó ettől eltérőleg is megállapodhat.
- c) A használati melegvíz szolgáltatás esetén a melegvíz hőmérséklete, cirkulációs vezetékrendszer megléte esetén, a teljesítési helyen 40 °C-nál kevesebb nem lehet.

5.2. Minőségbiztosítás

A folyamatos, biztonságos és egyenletesen jó minőségű távhőszolgáltatáshoz a rendszer minden elemének összehangolt, magas színvonalú működtetése szükséges, a hőtermelés és a hőszolgáltatás technológiai folyamatától kezdve, a mérés és elszámoláson keresztül a gazdasági, marketing folyamatokkal bezárólag. Az összehangolt munkát a különböző tevékenységi körökre vonatkozó belső szabályzatok, oktatások segítik. Távhőszolgáltató arra törekszik, hogy a felhasználók igényeit – jogszabályokban meghatározott keretek között – a lehető legmagasabb szinten elégítse ki.

Ennek érdekében:

- a) A szolgáltatás műszaki minőségi jellemzőit rendszeresen ellenőrzi, dokumentálja, szükség szerint az üzemvitelt módosítja.
- b) Ügyeletet, illetve készenlétet működtet, fűtési időszakban éjjel-nappal.
- c) Szolgáltatói berendezéseit folyamatosan karbantartja, fejleszti.
- d) Belső ügymenetét a jogszabályi és felhasználói igények változásához igazítja, belső szabályzatait rendszeresen felülvizsgálja, szükség szerint módosítja.
- e) Ügyfélszolgálatot működtet, a felhasználókat, díjfizetőket a távhőszolgáltatással kapcsolatos kérdésekben tájékoztatja.
- f) Kiemelt fontosságúnak tekinti a felhasználói berendezések korszerűsítésével kapcsolatos tájékoztatást, mivel csak akkor nyújtható a felhasználók, díjfizetők részére magas szintű szolgáltatás, ha – a szolgáltatói berendezéseken kívül – a felhasználói berendezések is jó minőségűek, a felhasználói igényekhez alkalmazkodóak.
- g) Alkalmazottainak rendszeres oktatásával segíti a szemléletváltást, a minőség iránti elkötelezettséget.

6. A TÁVHŐSZOLGÁLTATÓ ÉS A FELHASZNÁLÓ JOGAI ÉS KÖTELEZETTSÉGEI A SZOLGÁLTATÁS SORÁN

6.1. A távhőszolgáltató jogai és kötelezettségei

6.1.1. A távhőszolgáltató jogosult:

- a) előmunkálati-, vezetékes-, kisajátítási- és használati jog alapján idegen ingatlan használatára a távhőszolgáltatás szüneteltetésére, szolgáltatói berendezés üzemzavara, más módon el nem végezhető munkák elvégzése miatt a legkisebb felhasználói körben és időtartamban
- b) élet-, egészség- vagy vagyonbiztonság veszélyeztetése miatt, országos tüzelőanyag-hiány miatt, vagy környezetvédelmi érdekből a szolgáltatás korlátozására
- c) a nem tulajdonát képező eszközök tulajdonosával (tulajdonosaival, vagy megbízottjával) kötött szerződés alapján a tulajdonos helyett, ezen eszközök üzemeltetésére, karbantartására, felújítására
- d) a távhőszolgáltatás díját a felhasználóval kötött közüzemi szerződés, ennek hiányában a vonatkozó önkormányzati rendelet és az üzletszabályzat előírásai szerint kiszámlázni
- e) a felhasználó, díjfizető vételezését, a felhasználói berendezés állapotát a felhasználási helyen ellenőrizni,
- f) az ellenőrzés, a szabálytalan vételezésre utaló körülmények vizsgálata, továbbá a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény 51. §(3) bekezdés a) és b) pontjai szerinti távhőszolgáltatás felfüggesztésének érdekében a felhasználási helyre bejutni
- g) a felhasználási helyen elhelyezett szolgáltatói berendezéseket leolvasni, ellenőrizni, karbantartani
- h) a felhasználó, díjfizető tulajdonát képező mérőeszköz felülvizsgálatát kérni
- i) a távhőszolgáltatás felfüggesztésére, ha a felhasználó vagy díjfizető a Tsz. 49. § (2) bekezdés b), c), d) pontjaiban meghatározott szerződésszegést követi el, a távhőszolgáltatás díját határidőn túl nem, vagy késedelmesen fizeti meg.
- j) a közüzemi szerződés felmondására, ha a díjfizetés kötelezettje a távhőszolgáltató írásbeli felszólítása ellenére a távhőszolgáltatás díját az esedékesség lejártát követő 90 napon belül nem fizeti meg.
- k) a közüzemi szerződés felmondására, ha a felhasználó vagy a díjfizető a Tsz. 49. § (2) bekezdésének b), g) pontjaiban meghatározott szerződésszegést követi el.

6.1.2. A távhőszolgáltató köteles:

- a) a működési engedélyben meghatározott szolgáltatási területen a folyamatos, biztonságos és a szerződésben meghatározott mértékű távhőszolgáltatásra
- b) a lakossági felhasználóval általános-, míg az egyéb felhasználóval egyedi közüzemi szerződést kötni
- c) a csatlakozási ponton a közüzemi szerződésben rögzített hőtéljesítménnyel rendelkezésre állni
- d) a szolgáltatói berendezések állandó üzemképes állapotáról gondoskodni, azokat rendszeresen ellenőrizni, üzemeltetni, karbantartani és fejleszteni
- e) lakossági felhasználói berendezés létesítéséhez díjmentes segítséget nyújtani (adatszolgáltatás, tervfelülvizsgálat, üzembe helyezési eljárásról való részvétel)
- f) távhő díját a felhasználóval kötött közüzemi szerződésben foglalt módon elszámolni és kiszámlázni
- g) a távhőszolgáltató tulajdonában levő elszámolási mérők OMH előírás szerinti hitelesítéséről, meghibásodás esetén cseréjéről és javításáról gondoskodni
- h) a távhőszolgáltatást a közüzemi szerződésekben meghatározott időpontban megkezdni, és leállítani
- i) a keletkezett üzemzavart a lehető legrövidebb időn belül megszüntetni
- j) a tervezett karbantartás előtt legalább 2 nappal hirdetményben és a helyi média útján a felhasználókat értesíteni a szolgáltatás szüneteltetéséről
- k) a távhőszolgáltatásról készült számlát havonta a felhasználó/díjfizető részére megküldeni
- l) a díjfizetők részére tájékoztatást adni a közüzemi szerződésről, a díjszétosztás módjáról és az adott díjfizetőre vonatkozó díjszétosztási arányról
- m) a felhasználó/díjfizető figyelmét felhívni a számla ellenértékének késedelmes teljesítése esetén alkalmazandó jogkövetkezményekre

- n) a felhasználó/díjfizető panaszát lehetőség szerint azonnal, de legkésőbb 15 napon belül megvizsgálni és ennek eredményéről a felhasználót/díjfizetőt tájékoztatni
- o) a szolgáltatás során tudomására jutott felhasználói/díjfizetői adatokat, információkat a személyi adatok védelméről szóló jogszabályok szerint nyilvántartani és kezelni
- p) olyan nyilvántartási és elszámolási rendszert kialakítani, amely megfelel a külön törvényben előírtaknak és lehetővé teszi az árak és díjak átláthatóságát
- q) a felhasználói (többségi) teljesítmény igény bejelentésére 30 napon belül válaszolni
- r) a szükséges adatok és információk rendelkezésre bocsátásával együttműködni az engedélyező hatósággal, valamint a felhasználókat, illetve díjfizetőket érintő kérdésekben a fogyasztóvédelmi felügyelőségekkel, továbbá a felhasználói érdekképviselőkkel
- s) országos tüzelőanyag-hiány vagy környezetvédelmi érdekből elrendelt szolgáltatás korlátozás bevezetéséről és annak okairól az önkormányzatot haladéktalanul tájékoztatni
- t) az idegen ingatlan használata során okozott kár megtérítésére, és a szerzett jogok megszűnése esetén az ingatlan eredeti állapotba való visszaállítására
- u) a távhőszolgáltatás felfüggesztési okának megszüntetésére vonatkozó írásbeli értesítés kézhezvételét követő munkanapon a távhőszolgáltatást megkezdni, ha a felfüggesztés oka megszűnt,
- v) a díj arányos részét visszatéríteni, ha felróható magatartása folytán a távhőszolgáltatás megszűnik, vagy azt a Tsz. 40-41. §-ában foglaltakon túlmenően szünetelteti vagy korlátozza,
- w) az üzletszabályzatát a felhasználók, díjfizetők részére hozzáférhetővé tenni.

6.2. A felhasználó jogai és kötelezettségei

6.2.1. A felhasználó jogosult:

- a) meghatározott feltételek megléte esetén a távhőhálózatra történő rácsatlakozást és szolgáltatást igényelni, illetőleg igénybe venni
- b) a távhőszolgáltatásba történő bekapcsolást, vagy többletteljesítmény igény benyújtását megelőzően tájékoztatást kérni
- c) biztonságos és a közüzemi szerződésben meghatározott mértékű szolgáltatásra
- d) a távhőszolgáltató tulajdonában, vagy kezelésében lévő hőközpontokról, hőfogyasztó állomásokról ellátott épületek, épületrészek esetében az épületrészek (lakások) tulajdonosai által meghatározott módon a távhőszolgáltatási díj épületrészenkénti díjmegosztásának és kiegyenlítésének módját kezdeményezni
- e) a távhőszolgáltató tulajdonában lévő elszámolási mérő mérésügyi felülvizsgálatát kérni a távhőszolgáltatótól
- f) díjvisszatérítésre, ha a távhőszolgáltató felróható magatartása folytán a távhőszolgáltatás megszűnik, vagy azt a Tsz. 40-41. §-ában foglaltakon túlmenően szünetelteti vagy korlátozza
- g) kötbérre, ha a távhőszolgáltató az üzletszabályzatban meghatározott szerződésszegést követi el
- h) a távhőszolgáltató előzetes hozzájárulásával új felhasználói berendezés létesítésére, illetve a meglévő áthelyezésére, megszüntetésére
- i) ismerni a korlátozási sorrendet
- j) megismerni a távhőszolgáltató üzletszabályzatát
- k) saját költségén ellenőrző mérőt felszereltetni, az idevonatkozó rendelkezések betartásával
- l) észrevételét, panaszát a távhőszolgáltatónál írásban, szóban megtenni
- m) az általa észlelt hibát bejelenteni
- n) panaszával érdekképviselői és érdekvédelmi szervezethez fordulni

6.2.2. A felhasználó, díjfizető köteles

- a) a távhőszolgáltatás ellenértékét a számla fizetési határidő rovatában feltüntetett hatánapig megfizetni
- b) késedelmes fizetés esetén késedelmi kamatot is megfizetni
- c) pótdíjat fizetni a meghatározott esetekben és mértékben
- d) megtéríteni a szolgáltatás felfüggesztésének és visszaállításának költségeit (pl. a melegvíz- szolgáltatás kizárásának, visszaállításának költségeit)
- e) megtéríteni a felhasználói berendezésekben keletkező meghibásodások esetén létrejött üzemzavar elhárítási, és javítási költségeket
- f) a tartozása behajtásának és a végrehajtási eljárás költségeit megfizetni
- g) az elszámolási mérők leolvasásának és szükség szerinti ellenőrzésének, karbantartásának a lehetőségét biztosítani

- h) a tulajdonában levő költségmegosztó mérők meghibásodása esetén annak cseréjéről és javításáról gondoskodni
- i) a felhasználói berendezéseket olyan üzemképes állapotban tartani és üzemeltetni, hogy a szolgáltató a közüzemi szerződésben foglalt kötelezettségének eleget tudjon tenni
- j) a távhőszolgáltató részére a vételezés és a felhasználói berendezések ellenőrzésére irányuló tevékenységét elősegíteni és tűrni
- k) a távhőszolgáltató által országos tüzelőanyag-hiány vagy környezetvédelmi érdekből elrendelt szolgáltatás korlátozást végrehajtani, a távhőszolgáltató ez irányú ellenőrzését eltűrni
- l) alapdíjat akkor is megfizetni, ha távhőt (hőenergiát) nem vételez
- m) a felhasználó, díjfizető vagy a felhasználó megbízottjának változását a távhőszolgáltató által rendszeresített módon bejelenteni

6.3. A szolgáltatás korlátozása

A távhőszolgáltató országos tüzelőanyag-hiány miatt a távhőtermelésnél fellépő termelés kiesés esetén, vagy környezetvédelmi érdekből a szolgáltatást korlátozhatja.

Ha a folyamatos és biztonságos távhőellátás országos tüzelőanyag-hiány, vagy környezetvédelmi okból kerül veszélybe, a távhőszolgáltatónak a rendelkezésére álló más eszközökkel kell megkísérelnie a korlátozás okának megszüntetését. A távhőszolgáltatónak a hírközlő eszközökön keresztül kérnie kell a felhasználókat a távhő fogyasztás önkéntes csökkentésére.

Ha a fenti intézkedések ellenére a közvetlenül fenyegető távhőhiány, illetőleg távhőellátási zavar nem, vagy nem kellő időben hárítható el, vagy a folyamatos és biztonságos távhőszolgáltatás nem biztosítható, a távhőszolgáltató az önkormányzati rendeletben meghatározott korlátozási sorrend szerint a távhőszolgáltatást korlátozza.

A korlátozás bevezetéséről és annak okairól a távhőszolgáltató az önkormányzatot haladéktalanul tájékoztatni köteles.

A korlátozás bevezetéséről a felhasználókat a távhőszolgáltató értesíti. A korlátozás elrendelésekor a távhőszolgáltató a korlátozás okairól, kezdő időpontjáról, várható időtartamáról és mértékéről a felhasználót tájékoztatja.

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

A felhasználói korlátozás nem veszélyeztetheti a közintézmények egészségügyi és szociális alapszolgáltatásainak ellátását.

A felhasználó tulajdonában levő hőközpont esetén a felhasználó köteles az elrendelt távhőkorlátozást maximum 2 óra alatt végrehajtani, és a távhőszolgáltató ez irányú ellenőrzését eltűrni.

A távhőszolgáltató tulajdonában, vagy kezelésben levő hőközpontok esetén a távhőkorlátozást a távhőszolgáltató hajtja végre.

6.4. A szolgáltatás szüneteltetése

A távhőszolgáltató jogosult az élet-, egészség- vagy a vagyonbiztonság veszélyeztetése, a szolgáltatói berendezés üzemzavara esetén, valamint más módon el nem végezhető munkák elvégzéséhez a távhőszolgáltatást a szükséges legkisebb felhasználói körben és időtartamban szüneteltetni.

A távhőszolgáltató a tulajdonában lévő berendezés rendszeres karbantartását, tervezett javítását, felújítását jogosult elvégezni. A távhőszolgáltató jogosult e célból a szolgáltatást a lehetséges legkisebb felhasználói körben és a legrövidebb időtartamban szüneteltetni. Eltérő megállapodás hiányában a szünetelés 7 napnál hosszabb nem lehet.

Az előre tervezhető karbantartási, felújítási munkák miatti szüneteltetés időpontjáról és várható időtartamáról a távhőszolgáltató az érintett felhasználókat előre, legalább a munkálatok megkezdése előtt 4 nappal hirdetményben és a helyi média útján értesíti.

6.5. A szolgáltatás felfüggesztése

A távhőszolgáltató a távhőszolgáltatást felfüggesztheti, ha a felhasználó, illetőleg díjfizető:

- a) a távhő folyamatos és biztonságos szolgáltatását, illetve más felhasználó vagy díjfizető szerződésszerű távhővételezését zavarja, vagy veszélyezteti
- b) a beépített mérőeszközt vagy a mérőeszköz hitelességét tanúsító jelet (fémzár, hitelesítési bélyegzés, matrica) megrongálja, eltávolítja vagy – amennyiben a mérőeszköz olyan helyiségben van elhelyezve,

amelybe a felhasználó, díjfizető állandó bejutása, illetve felügyelete biztosított – ezek sérülését, illetve hiányát a távhőszolgáltatónak nem jelenti be

- c) a mérőeszköz befolyásolásával vagy megkerülésével – ideértve a mérőeszköz vagy annak hitelességét tanúsító jel megrongálását és eltávolítását is – távhőt vételez
- d) a távhőszolgáltatás díját határidőn túl nem vagy késedelmesen fizeti meg.

A távhőszolgáltató a felfüggesztés okának megszüntetésére vonatkozó írásbeli értesítés kézhezvételét követő munkanapon a távhőszolgáltatást köteles megkezdeni, ha a felfüggesztés oka megszűnt.

A távhőszolgáltatás felfüggesztésével, valamint a felfüggesztés megszüntetésével felmerült költségeket a távhőszolgáltató jogosult a szerződésszegés elkövetőjére áthárítani.

A távhőszolgáltatás felfüggesztését a távhőszolgáltató csak oly módon alkalmazhatja, hogy azok ne érintsék a teljesítő díjfizetőt vagy felhasználót.

6.6. Kizárás a szolgáltatásból

Amennyiben a felhasználó a tulajdonában lévő hőközpont esetében az országos tüzelőanyag-hiány, vagy környezetvédelmi okból elrendelt korlátozást a vonatkozó önkormányzati rendeletben előírt idő alatt nem hajtja végre a távhőszolgáltató jogosult a szolgáltatásból kizárni.

7.

KÖZÜZEMI SZERZŐDÉSEK

A távhőszolgáltatásról szóló törvény a távhőszolgáltatót a lakossági felhasználóval általános közüzemi szerződés megkötésére kötelezi. Az általános közüzemi szerződés alapján a távhőszolgáltató a lakossági felhasználó részére folyamatos, biztonságos és meghatározott mértékű távhőszolgáltatásra, a lakossági felhasználó, illetve épületrészenkénti díjfizetés esetén a díjfizető a távhőszolgáltatás díjainak rendszeres megfizetésére köteles.

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

A távhőszolgáltató és a felhasználó között a közüzemi szerződés – a jogszabályokban (Tsz., Vhr.) és az üzletszabályzatban meghatározott feltételekkel – a szolgáltatás igénybevételével is létrejön.

7.1. Szerződéstervezet készítése, szerződéskötés

7.1.1. A távhőt vételezni kívánó új vagy többletteljesítményt igénylő meglévő felhasználó esetén

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

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

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

A közüzemi szerződés a felhasználó által aláírt szerződésnek a távhőszolgáltató részére történő – a szerződéstervezet átadásától számított 30 napon belüli – visszajuttatásával, a szerződésben megjelölt időpontban jön létre.

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

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

7.1.2. Meglévő felhasználók esetén

A felhasználó személyében bekövetkezett változást a régi és az új felhasználó írásban köteles a távhőszolgáltatónak a felhasználó személyében bekövetkezett változástól számított 15 napon belül bejelenteni. A változás bejelentésének minden olyan adatot tartalmaznia kell, amely egyrészt a felhasználók azonosítását egyértelművé teszi, másrészt a távhőszolgáltatás szükséges elszámolását lehetővé teszi, továbbá a szerződés tervezet elkészítésére alkalmas.

A távhőszolgáltató bejelentést követő 15 napon belül köteles az új felhasználó részére a közüzemi szerződés megkötésére írásban ajánlatot tenni. Ha a szerződéstervezet elkészítéséhez szükséges felhasználói adatok, okiratok nem állnak a távhőszolgáltató rendelkezésére, úgy először ezeket az adatokat kell bekérnie a fenti határidőn belül. Ebben az esetben a szerződéstervezet megküldésére vonatkozó határidő a kért adatok kézhezvételétől kezdődik. A közüzemi szerződés a felhasználó által aláírt szerződésnek a távhőszolgáltató részére történő – a szerződéstervezet átadásától számított 30 napon belüli – visszajuttatásával, a szerződésben megjelölt időpontban jön létre.

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

A meglévő felhasználókkal kötött korábbi hőszolgáltatási szerződések továbbra is érvényben vannak azzal, hogy a jogszabályváltozásokat alkalmazni kell. A jogszabályi változások miatti új közüzemi szerződés megkötését a távhőszolgáltató legkésőbb a jelen Üzletszabályzat jóváhagyását követő 180 napon belül köteles kezdeményezni.

Az új közüzemi szerződés a felhasználó által aláírt szerződésnek a távhőszolgáltató részére történő – a szerződéstervezet átadásától számított 30 napon belüli – visszajuttatásával, a szerződésben megjelölt időpontban jön létre. Ha a felhasználó a közüzemi szerződést véleményeltéréssel írta alá, a szerződés nem jön létre, a véleményeltérést új ajánlatnak kell tekinteni. Ebben az esetben a távhőszolgáltató az eltérő álláspontok egyeztetését 15 napon belül kezdeményezni köteles. A szerződés a véleményeltérésben foglaltakra vonatkozó eredményes egyeztetés, az egyező álláspontok kialakításával, annak időpontjában jön létre. Az új szerződés hatályba lépésével egyidejűleg a régi szerződés érvényét veszti. Ha a felhasználó a szerződéstervezetet a kézhezvételtől számított 30 napon belül nem küldi vissza a távhőszolgáltatónak, vagy arról érdemben nem nyilatkozik, a közüzemi szerződés a távhőszolgáltató és a felhasználó között – a jogszabályokban (Tsz., Vhr.) és az üzletszabályzatban meghatározott feltételekkel – a szolgáltatás igénybevételével jön létre, és egyidejűleg a régi szerződés érvényét veszti.

7.2. A közüzemi szerződések típusai

7.2.1. Általános közüzemi szerződés

Általános közüzemi szerződést a távhőszolgáltató a lakossági felhasználóval köt

Saját tulajdonú felhasználói hőközponttal rendelkező lakossági felhasználók közüzemi szerződése

- a) Csak fűtési szolgáltatásra
- b) Fűtési és/vagy használati melegvíz szolgáltatásra

Szolgáltatói hőközponttól ellátott lakossági felhasználók közüzemi szerződése

- a) Csak fűtési szolgáltatásra
- b) Fűtési és/vagy használati melegvíz szolgáltatásra

7.2.2. Egyedi közüzemi szerződés

Az alábbiakban felsorolt egyedi szerződéseket az egyéb felhasználókkal köti a távhőszolgáltató

Saját tulajdonú felhasználói hőközponttal rendelkező nem lakossági felhasználók közüzemi szerződése

- a) Csak fűtési szolgáltatásra
- b) Fűtési és/vagy használati melegvíz szolgáltatásra

Szolgáltatói hőközponttól ellátott nem lakossági felhasználók közüzemi szerződése

- a) Csak fűtési szolgáltatásra
- b) Fűtési és használati melegvíz szolgáltatásra

7.3. A közüzemi szerződések tartalmi követelményei

7.3.1 Általános közüzemi szerződés

Az általános közüzemi szerződésnek tartalmaznia kell:

- a) a távhőszolgáltató cégnevét, székhelyét, cégazonosító adatait, a szolgáltatást végző szervezeti egységének cégnevét és címét
- b) az igénybejelentő és a felhasználó megnevezését és címét, természetes személyazonosító adatait (cégnevét, székhelyét, cégazonosító adatait) ha a közüzemi szerződést
- c) az igénybejelentő kötötte, annak az időpontnak a meghatározását, amikor a felhasználó az igénybejelentő helyébe lép
- d) a felhasználó képviselőjének nevét és címét
- e) a felhasználási hely címét és helyrajzi számát
- f) a távhőellátás módját, és a hőmennyiségmérés helyét
- g) a felhasználási hely hőigényét meghatározó jellemzőket, a légtérfogatot és hőteljesítményt
- h) a felhasználó által igényelt hőellátás mértékét, a távhőszolgáltató előbbiekkel kapcsolatos kötelezettségét
- i) a teljesítési hely megnevezését a távhő díjának elszámolására szolgáló hőmennyiségmérők helyének, azonosító adatainak megjelölését
- j) a felhasználási helyet ellátó hőközpont azonosító adatait, tulajdonosát, üzemeltetőjét, és abban az esetben, ha a felhasználási helyen használati melegvíz ellátás van, a melegvíz készítéshez szükséges közműves ivóvíz rendelkezésre bocsátójának megnevezését és címét
- k) a felhasználási helyen lévő berendezések fenntartására vonatkozó kötelezettségeket
- l) a távhőszolgáltatás és a vételezés megkezdésének időpontját
- m) a fűtési célú szolgáltatás időtartamát, illetve megkezdésének és befejezésének feltételeit
- n) az üzemvitel során a felhasználó és a szolgáltató együttműködésének szabályozását
- o) a távhő díját (díjszabást), hatósági ár esetében az erre történő utalást
- p) épületrészenkénti díjfizetés esetén a díjfizetők nevét, címét, természetes személyazonosító adatait, a díj megosztásának a felhasználó által meghatározott módját, arányait
- q) az elszámolásra, a számlázásra és a díjfizetésre vonatkozó rendelkezéseket
- s) a távhőszolgáltató és a felhasználó szerződésszegésének következményeit
- t) országos tüzelőanyag-hiány vagy környezetvédelmi ok esetén az önkormányzat rendeletében megállapított korlátozás mértékét
- u) a közüzemi szerződés hatálybalépésének és megszűnésének időpontját, a módosítás lehetőségét és feltételeit, a felmondási időt és a felmondás egyéb feltételeit.

7.3.2. Egyedi közüzemi szerződés

Az egyedi közüzemi szerződésnek a 7.3.1. pontban foglaltakon kívül tartalmaznia kell:

- a) a hőhordozó közeg megnevezését, a távhőszolgáltató által biztosított legnagyobb hőteljesítményt és az éves hőmennyiséget, valamint a szolgáltatás egyéb mennyiségi és minőségi jellemzőit,
- b) a felhasználó által visszaadandó hőhordozó közeg mennyiségi és minőségi jellemzőit,
- c) a felhasználó üzemének jellegéből adódó, a távhőszolgáltató üzembiztonságát vagy más felhasználó vételezését esetileg zavaró vagy veszélyeztető hatások megszüntetésének módját,
- d) a távhő vételezését korlátozó eszközökre, berendezésekre vonatkozó megállapodást, a települési önkormányzat által jóváhagyott korlátozási sorrend szerinti besorolást.

7.4.A szerződés időbeni hatálya, módosítása

7.4.1. Általános közüzemi szerződés

Az általános közüzemi szerződés határozatlan időre szól, melyet a felek közös megegyezéssel, bármikor módosíthatnak. A szerződés módosítására a szerződéskötés szabályai értelemszerűen irányadók. Amennyiben a szerződés érvényességi ideje alatt a távhőszolgáltatási tevékenység jogi szabályozása, illetőleg az áralkalmazás jogszabályi feltételei megváltoznak, a szerződésnek a változással érintett részei helyébe az új jogszabály rendelkezései lépnek.

Ha a távhővel ellátott épületben lévő épületrészben a távhő igénybevételét meg kívánják szüntetni, úgy az általános közüzemi szerződés módosítását az épületrész tulajdonosa és a felhasználó közösen, írásban kezdeményezheti, ha együttes feltételként:

- a) a megszüntetéshez a távhővel ellátott épület tulajdonosi közösségének valamennyi tagja hozzájárul
- b) az épületrészben a távhőellátással azonos komfortfokozatú hőellátást valósítanak meg, amely az épület távhőellátását biztosító felhasználói berendezéstől függetlenül üzemeltethető
- c) a megszüntetés nem okoz jelentős kárt az épület többi tulajdonosa számára, és nem korlátozza mások tulajdonosi, használói, bérleti jogait
- d) viseli azokat a költségeket, amelyek a felhasználói berendezéseknek a szolgáltatás igénybevételének megszüntetésével összefüggésben szükséges műszaki átalakításával merülnek fel
- e) a szolgáltatás igénybevételének megszüntetését a meglévő rendszer lehetővé teszi és az nem ütközik egyéb jogszabályba.
- f) A szerződés módosítására ebben az esetben 30 napos határidővel akkor kerül sor, ha valamennyi előírt feltétel teljesült és ezt írásban bejelentették.

7.4.2. Egyedi közüzemi szerződés

Az egyedi közüzemi szerződés – ha a felek eltérően nem állapodtak meg – határozott időtartamra szól, melyet a felek közös megegyezéssel, bármikor módosíthatnak. A szerződés módosítására a szerződéskötés szabályai értelemszerűen irányadók. Amennyiben a szerződés érvényességi ideje alatt a távhőszolgáltatási tevékenység jogi szabályozása, illetőleg az áralkalmazás jogszabályi feltételei megváltoznak, a szerződésnek a változással érintett részei helyébe az új jogszabály rendelkezései lépnek.

7.5. A közüzemi szerződés felmondása

7.5.1. A szerződés felmondása a felhasználó részéről

7.5.1.1. Általános közüzemi szerződés

Az általános közüzemi szerződést a lakossági felhasználó 30 napos felmondási időpontra írásban mondhatja fel, ha együttes feltételként:

- a) a felmondáshoz a távhővel ellátott épület tulajdonosi közössége az összes tulajdoni hányad szerinti legalább négyötödös szavazattöbbségű határozatával hozzájárul és az épületben a távhőellátással azonos komfortfokozatú más hőellátást valósít meg
- b) a szerződés felmondása nem okoz jelentős kárt más számára, és nem korlátozza mások tulajdonosi, használói, bérleti jogait
- c) viseli azokat a költségeket, amelyek a felhasználói berendezéseknek a felmondás következtében szükséges műszaki átalakításával merülnek fel
- d) a szerződés felmondását a meglévő rendszer műszaki megoldása lehetővé teszi és a felmondás nem ütközik egyéb jogszabályba.

Eltérő megállapodás hiányában a felmondás kiterjed mind a fűtési célú hőszolgáltatás és/vagy a technológiai gőzszolgáltatás, mind a használati melegvíz célú szolgáltatás megszüntetésére.

A közüzemi szerződés és a felhasználó, illetve a díjfizetők díjfizetési kötelezettsége a felmondási idő lejártával, abban az időpontban szűnik meg, amikor a felhasználó valamennyi előírt feltételt teljesítette és ezt a távhőszolgáltatónak bejelentette.

Az általános közüzemi szerződésnek a fentiek szerinti felmondása esetén – eltérő megállapodás hiányában – a távhőszolgáltató jogosult és köteles a felhasználási helyen lévő szolgáltatói berendezéseket, valamint a tulajdonát, vagy kezelését képező hőközpontot leszerelni, és az annak folytán megüresedő helyiséget, illetve helyiségeket az épülettulajdonos rendelkezésére bocsátani, kivéve, ha a szolgáltató a szolgáltatói berendezésekkel, illetőleg a hőközpontból más felhasználó távhőigényét továbbra is kielégíti.

7.5.1.2. Egyedi közüzemi szerződés

Egyedi közüzemi szerződést az egyéb felhasználó a szerződésben meghatározott felmondási idővel, az abban meghatározott időpontra mondhatja fel.

7.5.2. A szerződés felmondása a távhőszolgáltató részéről

A távhőszolgáltató a közüzemi szerződést csak akkor mondhatja fel, ha

- a felhasználó, illetőleg díjfizető a távhő folyamatos és biztonságos szolgáltatását, illetőleg más felhasználó vagy díjfizető szerződésszerű távhővételezését zavarja, vagy veszélyezteti,
- felhasználó, illetőleg díjfizető a távhőszolgáltató írásbeli felszólítása ellenére a távhőszolgáltatás díját az esedékesség lejártát követő 90 napon belül nem fizeti meg,
- tudomást szerez arról, hogy a vele szerződéses kapcsolatban álló felhasználó a távhő vételezését a felhasználási helyen megszüntette. Ebben az esetben a közüzemi szerződés felmondása miatt az épületben, épületrészben bekövetkező kár a felhasználót terheli.
- A közüzemi szerződés felmondását a távhőszolgáltató csak oly módon alkalmazhatja, hogy azok ne érintsék a teljesítő díjfizetőt vagy felhasználót.

7.6. Szerződésszegés és következményei

7.6.1. Szerződésszegés a távhőszolgáltató részéről

A távhőszolgáltató részéről szerződésszegésnek minősül, ha:

- a távhőszolgáltatást a közüzemi szerződésben meghatározott időpontban nem kezdi meg,
- a távhőt nem a közüzemi szerződésben meghatározott, illetőleg nem a tőle elvárható módon szolgáltatja,
- a távhő felhasználó részére történő szolgáltatását nem hitelesített mérőeszköz használatával végzi
- a távhőszolgáltatás előre tervezhető munkák miatti szüneteltetéséről a felhasználót az üzletszabályzatban vagy a szerződésben előírt módon és időben nem értesíti,
- felróható magatartása folytán a távhőszolgáltatás megszűnik, vagy azt a Tsz. 40-41. §-ában foglaltakon túlmenően szünetelteti vagy korlátozza,
- a távhőszolgáltatás felfüggesztése esetén a felfüggesztési ok megszüntetésére vonatkozó felhasználó által megküldött írásbeli értesítés kézhezvételét követő munkanapon a felhasználó részére a távhőszolgáltatást nem kezdi meg.

A felhasználónak – az általa vélt – szerződésszegés tényét, időpontját írásban kell bejelenteni a távhőszolgáltatónak, az általa megjelölt szerződésszegési időponttól számított 10 napon belül. A bejelentésben részletezni kell, hogy a távhőszolgáltató milyen szerződésszegést követett el.

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

Szerződésszegés esetén a távhőszolgáltató köteles a felhasználó vagy a díjfizető részére: a díj arányos részét visszatéríteni. A kötbér mértéke naponta a havi alapidj 5 %-a.

7.6.2. Szerződésszegés a felhasználó, illetőleg díjfizető részéről

A felhasználó, illetőleg a díjfizető részéről szerződésszegésnek minősül, ha

- a szerződésben meghatározott hőtéljesítményt túllépi, a távhő folyamatos és biztonságos szolgáltatását, illetőleg más felhasználó vagy díjfizető szerződésszerű távhő vételezését zavarja, vagy veszélyezteti,
- 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, díjfizető állandó bejutása, illetve felügyelete biztosított – ezek sérülését, illetve hiányát a távhőszolgáltatónak nem jelenti be
- a mérőeszköz befolyásolásával vagy megkerülésével – ideértve a mérőeszköz vagy annak hitelességét tanúsító jel megrongálását és eltávolítását is – távhőt vételez,
- a korlátozási rendelkezésnek nem tesz eleget,
- a távhő vételezését nem a Tsz. 38. § (2), (4), illetve (5) bekezdésében foglalt feltételekkel szünteti meg,
- a távhőszolgáltatás díját nem, vagy nem a szerződésben meghatározott időben fizeti meg.

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

kézhezvételét követő 15 napon belül van lehetősége a szerződésszegésre vonatkozó véleményét a távhőszolgáltatónak írásban megküldeni.
Szerződésszegés esetén a díjfizetés kötelezettje (a felhasználó vagy a díjfizető) köteles a távhőszolgáltató részére pótdíjat fizetni, ha szerződésszegést követ el.

A távhőszolgáltató a közüzemi szerződést felmondhatja, ha

- a) a felhasználó vagy a díjfizető a b) vagy c) pontokban meghatározott szerződésszegést követi el,
- b) a díjfizetés kötelezettje a távhőszolgáltató írásbeli felszólítása ellenére a távhőszolgáltatás díját az esedékesség lejártát követő 90 napon belül nem fizeti meg,
- c) tudomást szerez arról, hogy a vele szerződéses kapcsolatban álló felhasználó a távhő vételezését a felhasználási helyen megszüntette.
- d) A távhőszolgáltatás felfüggesztését és a közüzemi szerződés felmondását a távhőszolgáltató csak oly módon alkalmazhatja, hogy azok ne érintsék a teljesítő díjfizetőt vagy felhasználót.

7.6.3. Vis major

A felek egyike sem tehető felelőssé a szerződésben foglalt feltételek nem teljesítéséért, ha azt bármilyen körülmény késlelteti, gátolja, vagy megakadályozza, amely az észszerű befolyásolhatóság határain kívül esik, ideértve mindazokat az eseményeket, mint általános sztrájk, háborús villongás, bármilyen helyi vagy országos szükségállapot, vagy ilyen elkövetkezendő események veszélye, vagy rendkívüli eset következtében munkaerő hiánya, továbbá minden fel nem sorolt hasonló hatású esemény, körülmény. Ha a felek bármelyike vis major-t jelent be, köteles minden tőle telhetőt megtenni szerződéses kötelezettség nélkül annak érdekében, hogy a másik felet segítse a kölcsönösen elfogadható megoldás kialakításában. A vis major-t Szigetvár területén a Polgármester minősíti.

8. A TÁVHŐSZOLGÁLTATÁS DÍJAI

8.1. A díjak megállapításának szabályai

Az árak megállapításáról szóló, többször módosított 1990. évi LXXXVII. törvény mellékletében, valamint a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény 60. §-ának (3) bekezdése szerint a távhőszolgáltatás díja hatósági ármegállapítás alá tartozik, melyet a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal határoz meg. Szigetvár Város Önkormányzatának Képviselőtestülete Szigetvár város területén érvényes hatállyal megállapítja a távhőszolgáltatás csatlakozási díját, valamint rendeletben határozza meg az áralkalmazási és díjfizetési feltételeket.

A távhőszolgáltató a nem lakossági távhőszolgáltatás díjait és a díjfizetési feltételeket a vonatkozó önkormányzati rendeletben írt áralkalmazási és díjfizetési feltételeknek megfelelően maga állapítja meg.

8.2. Átláthatóság, költségkalkuláció

A távhőszolgáltató együttműködik a fogyasztóvédelmi hatósággal és a felhasználói érdekképviseletekkel, és biztosítja díjainak átláthatóságát és ellenőrizhetőségét. Ennek érdekében olyan számviteli, elszámolási illetve nyilvántartási rendszert alakított ki, amely lehetővé teszi a tevékenységek elkülönülését, ezen belül az egyes költséghelyek, költségviselők vonatkozásában felmerült költségek gyűjtését.

8.3. A távhőszolgáltatásra vonatkozó árképzési elvek

8.3.1. Költségfedezeti elv

A távhőszolgáltatási díjak által elérhető bevételek fedezetet kell biztosítani a távhőtermelés és szolgáltatás költségeire és ráfordításaira, valamint a működéshez, az eszköz-rendszer műszaki fejlesztéséhez, és szinten tartásához szükséges nyereségre, tekintettel az érvényes szabályozók szerinti elvonásokra és támogatásokra is. Az árak (díjak) megállapításánál figyelembe kell venni a folyamatos és biztonságos szolgáltatáshoz szükséges tartalékkapacitások költségeit, valamint a hőtermelő létesítmény bezárásával, elbontásával kapcsolatos környezetvédelmi kötelezettségek teljesítésének indokolt költségeit is.

8.3.2. Legkisebb költség elve

A biztonságos hőtermelést és szolgáltatást, a kapacitások hatékony igénybevételét, a felhasznált energiával és a rendelkezésre álló erőforrásokkal való takarékos gazdálkodást a legkisebb költség elvén ismeri el a díjrendszer.

8.3.3. Költségviselési elv

A távhőszolgáltatás díjképzésének módszere biztosítja a költségek elkülönítését az egyes költséghelyek, költségviselők között. A díjrendszer nem tartalmaz indokolatlan megkülönböztetéseket, kizárva így a keresztfinanszírozás lehetőségét.

8.3.4. Komplexitás elve

A távhőszolgáltatási díjak rendszere együttesen egymást kiegészítve biztosítják a távhőtermelés és szolgáltatás finanszírozását.

8.4. A távhőszolgáltatás díjtételrendszere

8.4.1. Távhőszolgáltatási díjak

A távhőszolgáltatás díja kéttarifás, amely alapidíjkból és hődíjakból áll:

- Fűtési alapidíj: A díjfizető az állandó, hőfogyasztástól független fűtési célú költségeket és ráfordításokat a fűtési alapidíjban fizeti meg, mértékegysége Ft/légm³/év.
- HMV alapidíj: A díjfizető az állandó, hőfogyasztástól független használati melegvíz célú költségeket és ráfordításokat a HMV alapidíjban fizeti meg, mértékegysége Ft/vízm³/hó
- Fűtési hődíj: A fűtési célú hőfogyasztással arányosan felmerülő tüzelőanyag és a hozzákapcsolódó járulékos költségeket, a hőszállítás veszteségét, a fűtési hődíj fedezi. A díjfizetés alapja a mért hőmennyiség, (mértékegysége GJ).
- HMV hődíj: A használati melegvíz célú hőfogyasztással arányosan felmerülő tüzelőanyag költségeket, a HMV hődíj fedezi. A díjfizetés alapja a mért víz és hőmennyiség, (mértékegysége GJ, vízm³).

8.4.2 Távhőszolgáltatással kapcsolatos egyéb díjak:

- Víz-, és csatornadíj: Azon hőközpontokból ellátott épületeknél, ahol a használati melegvíz készítéséhez felhasznált hálózati hidegvíz víz- és csatornadíját a távhőszolgáltató fizeti, a távhőszolgáltató a melegvíz felhasználás utáni víz- és csatornadíjat – a melegvíz hő és alapidíjától elkülönítetten – továbbszámolja.
- Lágyvíz díj: A felhasználói berendezések szerelése, átalakítása miatt fellépő vízvesztés, amelyet a távhőszolgáltató elkülönítetten, víz és csatorna díjjal együtt továbbszámol.
- Csatlakozási díj: Új, vagy növekvő távhő igénytel jelentkező felhasználási hely tulajdonosától a távhőszolgáltatás díjával nem fedezett fejlesztési költségekre kérhető (mértékegysége: Ft/KW).

8.4.3. Pótdíjak

A felhasználó vagy a díjfizető az alábbiak szerint meghatározott mértékű pótdíjat köteles fizetni:

- a szerződésben meghatározott hőtellejtemény túllépése esetén: a havi fűtési alapidíj napokra osztott hányadának 20 %-al megemelt szorzata
- a távhő folyamatos és biztonságos szolgáltatását, illetőleg más felhasználó vagy díjfizető szerződésszerű távhő vételezésének megzavarása, veszélyeztetése esetén: a havi fűtési alapidíj napokra osztott hányadának 30 %-al megemelt szorzata
- a mérőeszköz vagy a mérőeszköz hitelességét tanúsító jel (fémzár, hitelesítési bélyegzés, matrica) megrongálása, eltávolítása, megsértése esetén: a mérőeszköz joghatályos mérés szerinti helyreállításának teljes költsége
- a mérőeszköz befolyásolásával vagy megkerülésével történő távhőt vételezés esetén: a 9.3.1 szerinti képlet alapján történő fogyasztás meghatározásával a mindenkor, hatályos hődíj(ak) 30 %-al megemelt szorzatával számolva
- távhőszolgáltatás díjának nem, vagy nem a szerződésben meghatározott időben történő megfizetése esetén: késedelmi kamat
- a korlátozási rendelkezések nem teljesítése esetén: a szolgáltató részre felmerülő esetleges kártérítés, vagy büntetés összegének 20 %-al megemelt szorzata

- g) a távhő vételezésének nem a Tszt. 38. § (2), (4), illetve (5) bekezdésében foglalt feltételekkel való megszüntetése esetén: a havi fűtési alapidíj napokra osztott hányada mindaddig, amíg a hivatkozott törvényi előírások nem kerülnek teljesítésre

8.4.4 Díjvisszatérítés

A távhőszolgáltató köteles a felhasználó vagy a díjfizető részére a díj arányos részét visszatéríteni, ha felróható magatartása folytán a távhőszolgáltatás megszűnik, vagy azt a Tszt. 40-41. §-aiban foglaltakon túlmenően szünetelteti, vagy korlátozza.

8.5. Díjalkalmazás, díjváltoztatás

A szolgáltatott távhő legmagasabb lakossági célú, valamint a külön jogszabály alapján meghatározott külön kezelt intézmények díjait a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal, a távhőszolgáltatás csatlakozási díját Szigetvár Város Önkormányzata Képviselő-testülete állapítja meg.

A távhőszolgáltató a nem lakossági (egyéb felhasználó) távhőszolgáltatás díjait és a díjfizetési feltételeket a Szigetvár Város Önkormányzata Képviselő-testülete önkormányzati rendeletében írt áralkalmazási és díjfizetési feltételeknek megfelelően maga állapítja meg.

A vásárolt tüzelőanyag (energiahordozó) díjának változtatásáról a távhőszolgáltató köteles tájékoztatást adni az Önkormányzat részére.

A díjváltozásról a felhasználót a távhőszolgáltató 30 napon belül, – a helyben szokásos módon – köteles tájékoztatni.

9.

A SZOLGÁLTATOTT TÁVHŐ ELLENÉRTÉKÉNEK ELSZÁMOLÁSA

9.1. Hőmennyiségmérés

9.1.1 Mérési helyek

- A távhőszolgáltató a szolgáltatott távhő mennyiségét a kazánházakban, a felhasználói hőközpontban, illetőleg a szolgáltatói hőközpontban és a hőfogadó állomáson köteles mérni és elszámolni.
- A felhasznált távhő mennyisége – távhőszolgáltatóval történt egyeztetést követően – épületrészenként (pl. lakásonként) is mérhető és elszámolható, ha a felhasználók a távhő mennyiségének hiteles mérésére alkalmas mérőeszköz felszerelését, valamint a felhasználói berendezés ehhez szükséges átalakítását a saját költségükön, az épület valamennyi épületrészeiben megvalósítják, és a hiteles mérés feltételeit folyamatosan biztosítják.
- az épületrészenként felszerelt hőmennyiségmérők a hőközponti vagy hőfogadói mérő költségmegosztó mérői. A szolgáltatott távhő elszámolásának alapja – egyéb megállapodás hiányában – a hőközpontban mért hőmennyiség.
- A felhasználó, illetve a távhőszolgáltató köteles biztosítani a hőmennyiségmérők leolvasását, ellenőrzését.

Elszámolási mérő csak a mérési feladat elvégzésére alkalmas és hiteles mérő lehet.

A felhasználó vagy annak megbízottja, illetve a távhőszolgáltató jogosult a másik fél tulajdonában lévő hőmennyiségmérő(k) rendkívüli hitelesítését kérni. Amennyiben a mérő az OMH jegyzőkönyve szerint nem biztosította az előírt pontosságot, úgy:

- a szállítás és a hitelesítés költsége a tulajdonost, ellenkező esetben a rendkívüli hitelesítést kérő felet terheli,
- a számla utólagos korrekcióját az OMH jegyzőkönyve alapján a távhőszolgáltató az utolsó elszámolási időszakra köteles elvégezni. Az elszámolási mérők meghibásodása esetén, annak

megjavíttatása, a mérők vonatkozó előírások szerinti időszakos, illetve rendkívüli hitelesíttetése az elszámolási mérő tulajdonosának a feladata. A javítás, illetve a hitelesítés időtartama a 30 napot nem haladhatja meg. Szükség esetén az elszámolási mérő tulajdonosa cseremérőről köteles gondoskodni.

- c) A hőmennyiségmérő javíttatásáról, cseréjéről, hitelesíttetéséről a felhasználó és a távhőszolgáltató kölcsönösen tájékoztatja egymást annak érdekében, hogy a távhőszolgáltatás, illetőleg vételezés és annak elszámolása zavartalan legyen. A leszerelt, illetve beépített hőmennyiségmérő adatait az erre a célra rendszeresített formanyomtatványon rögzíteni kell, amelyet a felhasználó és a távhőszolgáltató képviselőjének aláírással kell ellátni.
- d) A hőközpontokba, illetve hőfogadó állomásokra beépített új hőmennyiségmérő csak a távhőszolgáltató tulajdona lehet.

9.2 Használati melegvíz mérés

9.2.1 Mérési helyek

- a) A melegvíz egyedi mérésére a távhőszolgáltatóval egyeztetett módon épületrészenként van lehetőség.
- b) Az egyéb felhasználó, díjfizető a használati melegvíz felhasználását mérni köteles.
- c) A melegvíz egyedi mérésének megvalósítása nem tartozik a távhőszolgáltató kötelezettségei közé, annak költsége a felhasználót, díjfizetőt terheli.
- d) A melegvízmérő(k) a felhasználó vagy a díjfizető tulajdona.
- e) A melegvíz-mérő beépítésének feltételeiről a távhőszolgáltató ad tájékoztatást.
- f) A melegvíz-mérők fenntartása, a felhasználó feladata.
- g) Az éves elszámoláskor a szolgáltató leolvassa a melegvíz mérőállásokat, amelynek biztosítása a felhasználó feladata.

9.3 A fogyasztás megállapítása méretlen időszakban

9.3.1 Hőmennyiségmérés esetén

Méretlen időszak a hőmennyiségmérő meghibásodása, továbbá a hitelesítés miatt fordulhat elő. Ezen időtartam alatt a szolgáltatott illetve vételezett távhő mennyiségét – egyéb megállapodás hiányában – az azonos szolgáltatási, illetve vételezési körülményekre történő korrekcióval kell meghatározni, az alábbiak szerint:

$$Q_{\text{kor}} = \frac{Q_1 * (20 - t_{k2})}{n_1 * (20 - t_{k1})} * n_2 [GJ], \text{ ahol}$$

Q_{kor} = a méretlen időszak hőfogyasztása (GJ)

Q_1 = a viszonyítási időszak hőfogyasztása (GJ)

n_1 = a viszonyítási időszak napjainak száma

n_2 = a méretlen időszak napjainak száma

t_{k1} = a viszonyítási időszak átlagos külső hőmérséklete ($^{\circ}\text{C}$)

t_{k2} = a méretlen időszak átlagos külső hőmérséklete ($^{\circ}\text{C}$)

9.3.2 Használati melegvíz mérés esetén

Méretlen időszak a felhasználói mérő meghibásodása miatt fordulhat elő. Ezen időtartam alatt a szolgáltatott, illetve vételezett vízmennyiségét, – egyéb megállapodás hiányában – az önkormányzati rendeletben foglaltak szerint kell megállapítani.

9.3.4 A fogyasztás megállapítása a leolvasás meghiúsulása esetén használati melegvíz elszámoláskor

Amennyiben a felhasználó, a díjfizető vagy a felhasználó képviselője az egyedi melegvíz-mérők mérési adatait határidőre nem adja meg, a leolvasás lehetőségét nem biztosítja, úgy a távhőszolgáltató az önkormányzati rendeletben foglaltak szerint állapítja meg a mennyiséget. A mérési adatok bejelentése esetén a távhőszolgáltató a tényleges fogyasztás alapján a felhasználóval, díjfizetővel elszámol.

9.4. A szolgáltatott távhő díjának elszámolása

A felhasználó a közüzemi szerződésben rögzített fűtött légtérfogat szerinti fűtési alaplaj 1/12-ed részét, a melegvíz felhasználás utáni hő és alaplaját tárgyhónapban fizeti meg.

Felhasználó a használati melegvíz után az alapdíjat és a hődíjat a Szent István ltp.-i körzet esetében tárgyhónapban fizeti meg.
Felhasználó a használati melegvíz után az alapdíjat és a hődíjat, illetve a közüzemi vízdíjat a Radován és Zrinyi téri körzetek esetében utólag, egy hónapos eltolással fizeti meg.
Felhasználó a fűtési hődíjat minden esetben utólag, a hőmennyiségmérők leolvasását követően, a mérés szerinti elszámolás alapján fizeti meg.

9.5. Számlázás

9.5.1. A számlázás általános rendje

A távhőszolgáltatás, - mint folyamatos szolgáltatás - jellegéből következően havi rendszerességgel minden hónapban egy számla kerül elkészítésre és kibocsátásra. A jelenleg hatályos jogszabályoknak megfelelően a folyamatos szolgáltatás esetében a teljesítés időpontja a fizetési határidő napja. Az elszámoláskor az elszámolási időszak a számlán az érintett hónapok feltüntetésével jelenik meg.
A számla (**12. számú melléklet**) lakossági és egyéb felhasználóként, díjfizetőként egységes, tartalma az igénybevett:

- a) csak fűtési szolgáltatás
- b) csak melegvíz szolgáltatás
- c) fűtés és melegvíz szolgáltatás függvénye.

A számla a jogszabályokban előírt kötelező tartalmi követelményein túlmenően az elszámoláskori mérőállást és a tárgyhónapot megelőző havi záró egyenlegét is tartalmazza.

A kiszámlázott díjakat szolgáltatás fajtánként a kerekítés szabályai szerint egész forintra kell kerekíteni.

A számlában felszámított ÁFA mértékét a mindenkor hatályos ÁFA törvény tartalmazza.

A távhőszolgáltató a havi számlákat a felhasználó, díjfizető által bejelentett levelezési címre kézbesíti, amely eltérhet a felhasználási, díjfizetési hely címétől.

Távhőszolgáltató fogyasztási helyenként / ügyfelenként megjeleníti és elszámolja a lakossági vezetékes gázfogyasztás és távhőfelhasználás szociális támogatásáról szóló 286/2008. (XI. 28.) Kormány rendelet előírásai alapján a megítélt távhőtámogatást és távhő-díj juttatást.

A távhőtámogatás és távhő-díj juttatás érvényesítésére vonatkozóan a távhőszolgáltató rendelkezik mindazon jogosultságokkal és szerződésekkel, ami lehetővé teszi a támogatások visszaigénylését a Magyar Államkincstártól.

9.5.2. Adatmódosítás, számlahelyesbítés

A felhasználó személyében bekövetkezett változást a régi és az új felhasználó írásban köteles a távhőszolgáltatónak a felhasználó személyében bekövetkezett változástól számított 15 napon belül bejelenteni.

A változás bejelentésének minden olyan adatot tartalmaznia kell, amely egyrészt a felhasználók azonosítását egyértelművé teszi, másrészt a távhőszolgáltatás szükséges elszámolását lehetővé teszi. A távhőszolgáltató mindaddig a régi felhasználónak köteles a távhőszolgáltatás ellenértékét kiszámlázni, míg az új felhasználó adatai rendelkezésére nem állnak. A díjfizető személyében bekövetkezett változást a régi és az új díjfizető – a felhasználó képviselőjének egyidejű értesítése mellett – írásban köteles a díjfizető személyében bekövetkezett változástól számított 15 napon belül – a távhőszolgáltatónak, a távhőszolgáltató által rendszeresített módon és formában – bejelenteni (7. számú melléklet)

Ekkor a távhőszolgáltató a tényleges díjfizető változás napjának megfelelően szerepelteti a változást a nyilvántartásaiban.

Amennyiben a változás bejelentés ideje a tényleges díjfizető változásidejét 15 nappal meghaladja, akkor a távhőszolgáltató a bejelentés napját tekinti a díjfizető változás napjának, és ezzel a nappal szerepelteti a változást nyilvántartásaiban.

A távhőszolgáltató a tárgyhavi számlát mindenkor annak a díjfizetőnek számlázza, aki a tárgyhónapot megelőző hónap utolsó napján a nyilvántartásában szerepel.

Amennyiben csak az egyik (vagy a régi, vagy az új) díjfizető jelenti be a díjfizető személyében bekövetkezett változást, akkor a változás tényét hitelt érdemlő módon (adás-vételi szerződés, három hónapnál nem régebbi tulajdoni lap, önkormányzati tulajdonú lakás és nem lakás esetén bérleti szerződés) kell bizonyítani.

Ha az épületrészek tulajdonosai a külön történő díjfizetés mellett döntöttek, akkor díjfizető változás esetén

- a) a díjfizetésre kötött megállapodás az új díjfizetőre is vonatkozik, mindaddig, amíg az épületrészek tulajdonosai új megállapodást nem kötnek,
- b) Az éves elszámolási cikluson belüli díjfizető változás esetén a távhőszolgáltató készít elszámolást
- c) A változást jelentő hónap számlájának megosztását a díjfizetők egymás közötti megállapodással oldják meg
- d) A díjfizető kérésére a megállapodott állapotról a távhőszolgáltató módosított számlákat készíthet.

A távhőszolgáltató jogosult a felhasználási hely vagy a díjfizető hely tulajdonosával szemben érvényesíteni a távhőszolgáltatás díját, ha a felhasználó vagy a díjfizető változás bejelentése nem történt meg, az ingatlant jogcím nélkül használják, vagy hiányoznak a változás időpontjáig igénybevett szolgáltatás elszámolásához szükséges adatok.

Az épület, építmény, épületrész tulajdonosa és a bérlő vagy a használó együttes kérelmére a távhőszolgáltató – az általa rendszeresített módon és formában – a távhőszolgáltatási díjat közvetlenül a bérlő vagy a használó részére számlázza. A távhőszolgáltatási díj a bérlő vagy a használó által történő megfizetéséért a tulajdonos – készfizető kezesként – helytállási kötelezettséggel tartozik.

A felhasználói és díjfizetői változások bejelentése az Ügyfélszolgálaton történik, a távhőszolgáltató által rendszeresített nyomtatványok kitöltésével és azok távhőszolgáltatói átvételével.

A felhasználó, illetve a díjfizető bejelentési kötelezettségének elmulasztása vagy késedelme a számla fizetési határidőben való kiegyenlítésére halasztó hatállyal nincs.

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

A díjvisszatérítésre, pótdíjra a távhőszolgáltató számlát állít ki.

9.6. A távhőszolgáltatási díjak megfizetése

A távhőszolgáltató a számlákat olyan időpontig köteles a felhasználó, díjfizető rendelkezésére bocsátani, hogy a számlán feltüntetett határidőben való fizetéshez legalább **15 nap** álljon rendelkezésére.

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

- a) lakossági folyószámláról Csoportos Fizetések Rendszerében (CSFR)
- b) készpénz-átutalási megbízás (csekk)
- c) bankszámlával rendelkezők, átutalás, beszedési megbízás (inkasszó).

A fizetés módjában bekövetkező változások a bejelentést követő hónap első napjától kerülnek a számlákon átvezetésre. CSFR-ben a pénzügyintézet küldi a változás bejelentést.

9.7 Késedelmi kamat

A számla fizetési határidőn túli kiegyenlítése esetén a távhőszolgáltató jogosult a közüzemi szerződés szerint késedelmi kamat felszámítására. Ennek hiányában a Polgári Törvénykönyv (Ptk.) rendelkezései az irányadók.

9.8 Hátralékok nyilvántartása, kezelése

A távhőszolgáltató minden felhasználó, díjfizető esetében egyedi kimutatást vezet. A kimutatás tartalmazza a kibocsátott számlák összegét és a pénzforgalmi mozgásokat.

Amennyiben a felhasználót, díjfizetőt díjvisszatérítés illeti meg, a távhőszolgáltató köteles a díjvisszafizetés esedékességekor a felhasználó, díjfizető kimutatást felülvizsgálni és a díjvisszafizetést a hátralékba beszámítani.

10. ÜGYFÉLSZOLGÁLATI TEVÉKENYSÉG

A távhőszolgáltató megfelelő tájékoztatása érdekében, valamint a szolgáltatással kapcsolatos igények fogadására, kielégítésére, a reklamációk, észrevételek intézésére, a szolgáltatás ellenértékének beszedésére ügyfélszolgálatot, valamint ügyeletet és készenlétet működtet.

10.1 Az Ügyfélszolgálat küldetése, célja

- a) Közvetlen személyes kapcsolat a felhasználók, díjfizetők és a távhőszolgáltató között.
- b) Felhasználó központi szemlélet, ügyintézés működtetése.
- c) Felhasználói elégedettség elérése érdekében a felhasználói igényekhez igazodó szolgáltatás.

10.2. Az Ügyfélszolgálat feladatai

- a) Egyértelműen és közérthetően, magyar nyelven tájékoztatni a felhasználókat és a díjfizetőket a távhőszolgáltatás igénybevételének feltételeiről, változásairól, különös tekintettel a számlázás rendjére és a szolgáltatás minőségére.
- b) A felhasználók tájékoztatása a szolgáltatásra történő csatlakozás, a bővítés, a szüneteltetés és az újraindítás feltételeiről.
- c) Általános információadás a szolgáltatásról.
- d) A felhasználók, díjfizetők tájékoztatása a távhőellátás díjtételeiről, az elszámolás módokról és a számlázási rendről.
- e) A felhasználói rendszerek fűtőkorszerűsítésével kapcsolatos tanácsadás, ügyintézés.
- f) Energiatakarékosságot eredményező átalakítással kapcsolatos tanácsadás.
- g) A felhasználók, díjfizetők tájékoztatása a távhő és a használati melegvíz mérés szerinti elszámolásának lehetőségeiről és feltételeiről.
- h) A távhőellátás számláival, mérőállásokkal kapcsolatos reklamációk intézése.
- i) A felhasználók, díjfizetők tulajdonában lévő berendezések meghibásodásával, üzemeltetésével, felülvizsgálatával és korszerűsítésével kapcsolatos megrendelések, bejelentések fogadása, továbbítása.
- j) A szolgáltatás teljesítésével és minőségével kapcsolatos észrevételek kezelése.
- k) Hibabejelentések fogadása, reklamációk felvétele és továbbítása.
- l) Egyéb a szolgáltatással kapcsolatos kérések, reklamációk, beadványok, adatlapok átvétele, továbbítása.
- m) Szerződéskötési és módosítási ügyek intézése.
- n) A felhasználói, díjfizetői adatok és azok változásainak nyilvántartása, valamint a felhasználó, díjfizető változás bejelentésével kapcsolatos feladatok ellátása.
- o) A mérőkkel kapcsolatos bejelentések (mérőállás, meghibásodás, felülvizsgálat, csere, stb.) fogadása, intézése, továbbítása.
- p) A felhasználói, díjfizetői tartozások nyilvántartása, a tartozás kiegyenlítésére megállapodás kötése, a végrehajtási eljárással kapcsolatos ügyintézés.
- q) A felhasználók, díjfizetők pénztári befizetéseivel kapcsolatos feladatok ellátása, bankszámlanyitással kapcsolatos ügyintézés.
- r) Az ügyfélszolgálat dolgozói, illetőleg bármely más munkakörben foglalkoztatott alkalmazott köteles munkahelyi vezetőjét írásban, a felhasználók jelzésétől számított 2 órán belül tájékoztatni a felhasználók, díjfizetők olyan észrevételeiről, kifogásairól, javaslatairól, panaszairól, amelyek figyelembevételével, orvoslásával szolgáltatásunk színvonala javulna, növelhető lenne a bizalom. Amennyiben az Ügyfélszolgálat nem tud azonnal érdemi tájékoztatást adni, akkor legkésőbb 15 napon belül írásban köteles azt megtenni.

A távhőszolgáltató köteles a felhasználó, díjfizető részére az üzletszabályzatba betekintési lehetőséget biztosítani. Az ügyfélszolgálaton az Általános Szerződési Feltételeket is a fogyasztó által könnyen hozzáférhető helyen kell elhelyezni.

10.3. Ügyfélszolgálati helyek, ügyfélfogadási idők

Az ügyfélszolgálati tevékenységet igénybe venni kívánó felhasználókat, díjfizetőket — az ügyintézés tárgyától és idejétől függően — különböző szervezeti egységek fogadják.

Ezek helye, a fogadóórák időpontja a következő, az 1997. évi CLV tv. 17/B § figyelembe vételével:

Ügyfélszolgálati Iroda: 7900 Szigetvár, Zrínyi tér 3. sz. alatt

Félfogadás:

Hétfő:	7³⁰ – 15⁰⁰ óráig
Kedd:	7³⁰ – 15⁰⁰ óráig
Szerda:	7⁰⁰ – 19⁰⁰ óráig
Csütörtök:	7³⁰ – 15⁰⁰ óráig
Péntek:	7³⁰ – 11⁰⁰ óráig

Telefon: 73/413-041

Fax: 73/413-041

A telefonon történő ügyfélfogadás időszaka megegyezik az irodai félfogadás idejével.

E-mail: info@szigetvaritavho.hu

Az ügyfélszolgálati rendet az ügyfélszolgálati iroda bejáratánál jól láthatóan ki kell függeszteni. Felhasználók, díjfizetők a személyes ügyintézés mellett levélben, faxon, telefonon, e-mailben is kezdeményezhetik ügyeik intézését, kérhetnek tanácsot, segítséget, tájékoztatást. Az írásos megkeresésekre a távhőszolgáltató írásban válaszol, ugyanígy írásban válaszol a telefonon és személyesen tett szóbeli panaszok esetén is, amennyiben a panasz orvoslására azonnal nincs lehetőség.

10.4. Az ügyfelekkel kapcsolatos dolgozói magatartás főbb követelményei

Azoknál a szervezeti egységeknél, ahol az ügyfélfogadás a munkafeladat része, állandóan fel kell készülni az ügyfél fogadására.

- A felhasználót, díjfizetőt mindig udvariasan kell fogadni, ügyelni kell a helyes megszólításra.
- A felhasználói, díjfizetői panaszokat a lehető leggyorsabban meg kell oldani, a felhasználót, díjfizetőt nem szabad küldözgetni, ismételt ügyintézésre kényszeríteni.
- Tartsák be a megállapodásokat, állják az ügyfeleknek adott szavukat, munkájukért vállaljanak személyes felelősséget és garanciát.
- Törekedjenek a szakszerűség mellett a tárgyyszerűségekre. Az ügyfél számára mindig korrekt, szakszerű tájékoztatást adjanak. Ha az ügyfél kérdésére nem tudnak azonnal választ adni, amennyiben lehetséges, az információ beszerzésével ezt utólag tegyék meg, vagy hívják fel vezetőik figyelmét az ügyfél problémájára.
- Az ügyfélről, annak családjáról, körülményeiről, esetleges díjhátralékáról csak cégen belül, és hivatalos ügyben (pl. Bíróság, Önkormányzat stb.) adjanak információt, harmadik félnek ne.
- Az ügyfeleket kérésükre tájékoztassák az energiatakarékosságot célzó átalakítás lehetőségeiről.
- Magatartásukkal alakítsanak ki bizalmat személyük és a társaság iránt. Ennek érdekében törekedjenek arra, hogy az ügyfél kérdéseivel, panaszaival, problémáival minél előbb eljusson ahhoz, aki érdemben intézkedni tud.
- Fordítsanak különös gondot öltözködésükre. Kerüljék kihívó, figyelmet elterelő ruhadarabok, ékszerek viselését.
- Ügyeljenek személyes méltóságuk, hírnevük csorbítatlanságára.
- Tartózkodjanak a befolyással való visszaéléstől, ne fogadjanak el ajándékot, kivéve ha ezek gesztus értékűek, illetve ha ez szokásos cégreklám, reklámtárgy
- Munkavégzés előtt és alatt szeszes italt ne fogyasszanak, ügyfél jelenlétében ne dohányozzanak, ne étkezzenek, ne kávézzanak
- Akkor is őrizték meg higgadságukat, önuralmukat, ha az ügyfél ingerült, agresszív, kerüljék az ügyféllel a személyes konfliktusokat, viták kialakulását.
- Ha az ingerült ügyfelet nem sikerült megnyugtathatni, és képtelenek a kialakult kellemetlen helyzet megoldására, értesítsék vezetőiket.
- Törekedjenek arra, hogy ügyfeleiket még esetleg visszaélések (pl. szabálytalan vételezés) megállapítása esetén se hozzák méltóságukat sértő helyzetekbe.

- o) Fontos információt telefonon csak akkor továbbítsanak, ha ez a leggyorsabb megoldás, ha nem áll fel az elhallás, félreértés veszélye, és ha a közlés nem juthat illetéktelenek tudomására. Célszerű ezért az adatokat faxon, illetve levélben is megerősíteni.
- p) Hátralékok összegéről információt – a személyiségi jogok védelmében – telefonon nem adhatnak, kizárólag személyesen az adósnak, vagy hivatalos meghatalmazással rendelkező képviselőjének.
- q) A munkaidőn és munkahelyen kívüli viselkedésben is a távhőszolgáltató hírnevéhez, presztízséhez méltó magatartást tanúsítsanak.
- r) Az ügyfelek előtt a munkatársakra, vezetőkre, a társaság munkájára semmilyen negatív tartalmú megjegyzést ne tegyenek.
- s) Saját munkakörükben létrejövő ügyfélkapcsolataikban erősítsék azt a benyomást, hogy a társaság szakszerű, magas minőségi elvárásoknak megfelelő munkát végez, szemléletében ügyfélbarát.
- t) Az ügyfélszolgálaton dolgozók igény esetén kötelesek tájékoztatni a felhasználót, díjfizetőt a panaszügyek intézésének módjáról, helyéről, a bevonható szervek nevééről, címéről, telefonszámáról.

10.5. Az ügyfelekkel kapcsolatban álló dolgozók magatartása telephelyen kívül

A felhasználói, díjfizetői kapcsolatban résztvevő, telephelyen kívül munkát végző dolgozók magatartása, és a munkavégzésük módja nagyban meghatározza a távhőszolgáltatóról alkotott pozitív vagy negatív képet.

Az alábbi munkakörök sorolhatók e csoportba

- a) helyszínen (pl. a díjfizető lakásában stb.) szerelést, ellenőrzést végzők,
- b) üzembzavar-elhárítást végzők,
- c) műszaki vezető
- d) más megbízottak

10.5.1. Az e munkakör-csoportokra vonatkozó szabályok

Helyszíni szerelés esetén a dolgozóktól elvárható minimális követelmények:

- a) Az ügyfélhez való érkezéskor mutatkozzanak be, közöljék jövetelük célját, a várható befejezési időt.
- b) Kérjék az ügyféltől a szükséges feltételek biztosítását. Ha az ügyfél kéri, igazolják magukat.
- c) A helyszínen az előre bejelentett és egyeztetett időpontban jelenjenek meg.
- d) Az ügyfél lakásába, irodájába való belépés előtt a cipőt feltétlenül tisztítsák meg, belépéskor a sapkát, kalapot vegyék le.
- e) Fordítsanak különös gondot az öltözködésre. A munka- és védőruhájukat tartsák a munka jellegétől függő megfelelő állapotban, a munka megkezdésekor ápoltnak jelenjenek meg.
- f) Az ügyfélnek végzendő munka megkezdése előtt szervezzék meg a munkát, készítsék elő a szükséges szerszámokat és anyagokat. A munkavégzéshez szükséges eszközöket, anyagokat lehetőleg vigyék magukkal. Ne keltsék az ügyfélben a szervezetlenség látszatát. Ha valamilyen ok miatt eltávoznak, a távozás okáról az ügyfelet tájékoztassák.
- g) A munkavégzés előtt és alatt szeszestilt ne fogyasszanak, a kínálást udvariasan utasítsák vissza. Munkavégzés közben – ha megkínálják – vizet, üdítőt, kávét el lehet fogadni, de a kínálást ne kényszerítsék ki.
- h) Az ügyfelet figyelmesen hallgassák meg, ha a távhőszolgáltatóval kapcsolatos problémákat mond el, de ne nyilvánítsanak véleményt.
- i) Az ügyfél számára mindig korrekt, szakszerű tájékoztatást adjanak. Ha az ügyfél kérdésére nem tudnak azonnal válaszolni, szerezzék be a szükséges információkat, és utólag tájékoztassák az ügyfelet. Hívják fel a vezetők figyelmét az ügyfél problémájára.
- j) Az ügyfelek felé csak olyan információkat adjanak, melyekre felhatalmazásuk van.
- k) Az ügyfélről, annak családjáról, körülményeiről, feltételezett anyagi helyzetéről csak a távhőszolgáltatón belül, hivatalos ügyben adjanak információt, harmadik félnek ne.
- l) A helyszíni munkákhoz használt járművet az időjárási körülményeknek megfelelően tartsák tisztán.
- m) Az ügyfél ingatlana előtt a gépjárművet úgy állítsák le, hogy az ne zavarja mások közlekedését.
- n) A ki- és beszálláskor, a ki- és berakodáskor a lehető legkisebb zajt keltsék.
- o) Az ügyfél jelenlétében a távhőszolgáltatóra, munkatársaira, vezetőire negatív tartalmú megjegyzést ne tegyenek még abban az esetben sem, hogyha az adott munkában előzetesen a távhőszolgáltató más alkalmazottjai kifogásolhatóan, vagy éppen rosszul végezték el a munkájukat.

- a) Az ellenőrzésnél a viták elkerülése érdekében törekedjenek a szakszerűség mellett a tárgyszerűsége.
- b) Az ellenőrzések során feltárt visszaélések, szerződéstől eltérő, illetve szabálytalan vételezések megállapításakor és közlésekor a hangnem legyen türelmes, de határozott. Ilyen esetekben is kerüljék az ügyfelekkel a konfliktusok, viták kialakulását.
- c) Ügyeljenek személyes méltóságuk, hírnevük csorbítatlanságára.
- d) Törekedjenek arra, hogy az ügyfeleket még visszaélések megállapítása esetén se hozzák méltóságukat sértő helyzetekbe.
- e) Szabálytalan vételezés feltárása esetén a bejelentő személyét ne hozzák nyilvánosságra.

10.6. Reklamációk, panaszügyek kezelése

10.6.1. Kifogás a számla ellen

A felhasználó, díjfizető a benyújtott számla ellen kifogást emelhet. A távhőszolgáltató köteles a kifogást megvizsgálni és ennek eredményéről a felhasználót, díjfizetőt a reklamációtól számított 15 napon belül írásban értesíteni. A téves számlát a lehető leggyorsabban korrigálni kell.

Ha a felhasználót vagy a díjfizetőt visszatérítés illeti meg, a távhőszolgáltató a díjkülönbözetet az írásos értesítővel egy időben, de legkésőbb 8 munkanapon belül korrekciós számla alapján köteles jóváírni.

Ha a felhasználónak, díjfizetőnek nincs tartozása, a visszatérítés összege a felhasználó, díjfizető részére a fizetési módjával megegyező módon 8 munkanapon belül vissza kell téríteni.

Ha a felhasználónak/díjfizetőnek van tartozása, a visszatérítés összegét a hátralék csökkentésére kell elszámolni. Ha a távhőszolgáltató az írásos értesítést követő 30 munkanapon belül a visszatérítés összegét nem írja jóvá, a jogszabályban meghatározott kamatot, valamint a másik fél igazolt költségeit köteles megtéríteni.

Ha a távhőszolgáltatónak felróható okból téves, vagy elmaradt számlázás történt és emiatt a távhőszolgáltatót díjkülönbözet illeti meg, a távhőszolgáltatás díját korrekciós számlán feltüntetett fizetési határidőig egy összegben, vagy egyedi megállapodásban részletezett módon egyenlítheti ki a felhasználó, díjfizető.

Késedelmes fizetésnek minősül, ha a felhasználó, díjfizető a számla esedékessége, vagy a módosított határidő után egyenlíti ki a számla összegét.

10.6.2. Minőségi reklamáció

Abban az esetben, ha a távhőszolgáltató a vonatkozó előírásoktól (szerződésben vállalt kötelezettségétől) a szolgáltatás paramétereiben eltér, a felhasználó, díjfizető minőségi reklamációval fordulhat a távhőszolgáltató felé.

Ha a felhasználó, díjfizető a szolgáltatás mennyiségét vagy minőségét személyesen vagy telefonon kifogásolja, akkor a hibafelvevő viselkedése megnyugtató legyen. Válaszában magyarázza meg – amennyiben van róla tudomása –, mi okozta, okozhatta a panaszt, hogyan, mennyi idő alatt oldható meg, javítható ki. Ha szükséges adjon kellő információt a vonatkozó előírásokról, rendeletekről, jogszabályokról. Viselkedése soha ne legyen fölényes, kioktató még akkor sem, ha a felhasználónak, díjfizetőnek nincs igaza.

A távhőszolgáltató a beérkezett reklamációt besorolja, kivizsgálja és lehetőleg haladéktalanul intézkedik a hiba kijavításáról. Ennek megtörténtéről értesíti a panaszt bejelentő felhasználót, kivéve a nagy területet érintő üzemzavart, ahol nincs mód az egyenkénti viszontértésítésre.

10.7. Hibabejelentés és hibaelhárítás

10.7.1. Hibabejelentés

A fűtés és melegvíz-szolgáltatással kapcsolatos hiba bejelentése történhet a távhőszolgáltató:

- a) Call Center ügyeletén 0-24 óráig
cím: Szigetvár, Szent István ltp. 7.
telefon: 30/932-8853
- b) Ügyfélszolgálaton, személyesen ügyélfogadási időben
cím: Szigetvár, Zrínyi tér 3.
Telefon 73/413-041
- c) levélben. cím.7900, Szigetvár, Szent István ltp. 7.

- p) Az ügyfeleket kérésükre tájékoztassák az energiatakarékos megoldásokról. A tájékoztatás legyen tárgyyszerű, korrekt és vegye figyelembe az ügyfelek érdekeit.
- q) A fűtővíz szükség szerinti leürítésével kapcsolatos információk legyenek pontosak, egyértelműek és közérthetőek. Az információkat a felkészüléshez szükséges idő figyelembevételével minden érintett számára hozzáférhető módon tegyék közzé.
- r) Még veszély (pl. vízfolyás) esetén se legyen fellépésük agresszív, az ügyfél engedélye hiányában önhatalmúlag nem követhetnek el magánlaksértést. Ebben az esetben adjanak korrekt tájékoztatást, és próbálják megértetni az ügyféllel a lakásba való bejutás szükségességét.
- s) Vegyék igénybe a hatósági segítséget a lakásba való bejutáshoz abban az esetben, ha az ügyfél veszély (pl. vízfolyás) esetén sem biztosítja azt.
- t) A járókelőkkel, a lakossággal, az ügyféllel kerüljék a konfliktusokat, viták kialakulását
- u) Akkor is őrizték meg higgadságukat, önuralmukat, ha az ügyfél ingerült, agresszív.
- v) Tartózkodjanak az ügyfélre, annak családjára, környezetére vonatkozó minden személyeskedésnek, sértésnek is ítéltető megjegyzéstől, véleménynyilvánítástól.
- w) Ügyeljenek az ügyfél, illetve hozzátartozóinak udvarias megszólítására
- x) A munkavégzés során tanúsítsanak udvarias, előzékeny, de nem alázatos magatartást, nem csak az ügyféllel szemben, hanem valamennyi hozzátartozójával is.
- y) Az ügyfél magatartására, körülményeire, személyiségére vonatkozó megjegyzéseket még egymás között se tegyenek.
- z) Az ügyfél lakásában, vagy közös helyiségekben, lépcsőházakban végzett munkánál fokozottan ügyeljenek a tisztaságra.
- aa) A munkavégzés közben kerüljenek minden felesleges tárgyalást. Az ügyfél kérdéseire tárgyyszerűen és udvariasan válaszoljanak, de a válaszadás során a távhőszolgáltató üzleti és egyéb viszonyairól csak olyan információkat közöljenek, melyek nem sértik a távhőszolgáltató érdekeit, és jó hírét. Kellemetlenkedő kérdések előtt udvariasan térjenek ki.
- bb) Az ügyfél helyiségeiben, lakásában ne dohányozzanak. Hosszabb idejű munkavégzés esetén is csak az ügyfél által kijelölt helyen és engedélyével gyűjtsanak rá.
- cc) Ha a munkát többen végzik, az egymás közötti beszélgetés lehetőleg halk hangon történjen, ne zavarják a környezetet.
- dd) Fokozottan vigyázzanak arra, hogy amennyire csak lehet, a munkavégzés kevés lármával, piszokkal, rendetlenséggel, kárral járjon. A falvesséseket, fal- és mennyezetfúrásokat, hegesztéseket, szereléseket mindig nagyon óvatosan végezzék. A padozatot a hegesztési hely alá tett speciális lemezzel óvják. A falat, a tapétát és a berendezéseket megfelelő módon védjék meg az esetleges sérülésektől. A munkavégzés során keletkezett törmeléket, szemetet, anyaghulladékot a munka végeztével takarítsák össze és a munkavégzés helyét tisztán adják át.
- ee) Munka közben az ügyféltől ne kérjenek szerszámot, anyagot, ha mégis valamilyen tárgyra volna szükségük, azt mindig udvariasan kérjék, és mindig köszönik meg a kölcsönadást.
- ff) A szerelők csak a megrendelt munkát végezhetik, kivéve, ha pótmunka szükségessé válik és a megrendelő vállalja annak kifizetését. A szerelők munkaidő alatt „maszek” munkát nem végezhetnek.
- gg) A szerelés közben keletkezett károkat javítsák ki, ha ez nem lehetséges, gondoskodjanak a hibák mielőbbi kijavításáról.
- hh) A munka befejezésekor adják át az elkészült munkát az ügyfél részére. Kérésére minden információt adjanak meg a beépített anyagokról, valamint a szerelvények használatáról.
- ii) Törekedjenek a lehető leggyorsabb és megbízható hibaelhárításra, javításra, a mindig tökéletes munkavégzésre.
- jj) A munka végeztével vizsgálják meg, minden rendben van, minden szerszám megvan, majd az ügyfelet kérjék meg a munka átvételére, igazolására, majd ezután udvariasan búcsúzzanak el.
- kk) A szabadban történő munkavégzésnél törekedjenek a munkahelyi rendre, a környezet védelmére, megóvására, a munkaterület helyreállítására.
- ll) A munkahelyen gondoskodjanak nemcsak a saját, hanem a környezet biztonságáról is. Erről a környezetben tartózkodókat is tájékoztassák.
- mm) A nyilvánosság előtt végzett munka során tartózkodjanak a munkacsoporton belüli vitáktól, veszekedésektől, hangos magatartástól, a trágár beszédétől.

10.5.2. A mérők és a felhasználói rendszer ellenőrzésénél a dolgozóktól elvárt követelmények

10.7.2. A hibaelhárítás rendje

A bejelentett hibákat rangsorolni kell, és elhárításukról a következő sorrendben kell gondoskodni:

- a) Ha a bejelentett hiba élet- vagy vagyonbiztonságot veszélyeztet, akkor elhárítását azonnal, de legkésőbb a hiba bejelentését követő 1 órán belül kell megkezdeni.
- b) Ha a hiba több lakóépületben, vagy lakásban okoz szolgáltatás kiesést, a javítást azonnal, de legkésőbb a bejelentés időpontjától számított 2 órán belül kell megkezdeni.
- c) Ha a bejelentett hiba egy lakást érint, a javítást lehetőleg 08-16 óra között, a bejelentő által egyeztetett időpontban meg kell kezdeni.

10.7.3. A hibaelhárítás költségeinek viselése.

A felhasználói berendezésekben keletkező meghibásodások esetén létrejött üzemzavar elhárítási, és javítási költségeket a felhasználó köteles viselni. A távhőszolgáltató a javítás várható költségeiről és munkadíjáról a felhasználót előzetesen tájékoztatja, a felhasználó ezen tájékoztatás birtokában rendeli meg a hibaelhárítást. A javítás ellenértékének megfizetésére felhasználó a számla átvételekor köteles.

A felszámítható javítási költségek:

- Víz leengedés, feltöltés bruttó 1.397,- Ft,
- Munkadíj: bruttó 2.540,- Ft/óra.

10.8. Panaszügyek kezelése

Panasz a szóban vagy írásban bejelentett, benyújtott olyan kérelem, mely egyéni, vagy csoportos jogsérelem vagy érdeksérelem orvoslására illetve megszüntetésére irányul.

Közérdekű bejelentés olyan körülményre, hibára vagy hiányosságra hívja fel a figyelmet, amelynek orvoslása, illetőleg megszüntetése a közösség érdekeit szolgálja.

10.8.1. Panaszbejelentés kivizsgálására jogosult szervezeti egységek

A felhasználó, díjfizető panaszával a távhőszolgáltató ügyfélszolgálatához, a távhőszolgáltató vezetőjéhez, illetékes szervezetéhez, az önkormányzathoz, vagy a fogyasztóvédelmi szervekhez és felhasználói érdekképviseltekhez fordulhat.

A panasz kivizsgálását első fokon az a szervezet köteles végezni, amelyik a bejelentés első elbírálására, a távhőszolgáltatás teljesítésére vagy a közüzemi szerződéskötésére hatáskörrel és illetékességgel rendelkezik.

Amennyiben a felhasználó, díjfizető a panaszbejelentést nem az illetékes szervezetnél tette meg, úgy a bejelentést fogadó szervezet továbbítja az illetékességgel és hatáskörrel rendelkező szervezet felé.

Amennyiben a felhasználó, díjfizető a panaszbejelentésre kapott válasszal, illetve intézkedéssel nem ért egyet, úgy ismételt bejelentéssel élhet. Abban az esetben, ha a távhőszolgáltató a felhasználó, díjfizető panaszát nem orvosolja, a felhasználó, díjfizető sérelmének orvoslását kérheti a távhőszolgáltató tulajdonosától vagy a területileg illetékes fogyasztóvédelmi szervtől.

10.8.2. Ügyintézési határidő

A panaszbejelentések, illetve közérdekű bejelentések kivizsgálására és a lehetőség szerinti orvoslására, továbbá az írásban történő válaszadásra rendelkezésre álló határidő 15 nap.

Minden a távhőszolgáltatóhoz beérkezett panaszt, illetve bejelentést nyilvántartásba kell venni. A panasz elutasítását minden esetben meg kell indokolni, egyúttal a bejelentőt tájékoztatni kell a további jogorvoslati lehetőségekről, a lehetséges panaszforumok elérhetőségeiről.

10.8.3. Panaszforumokhoz küldött beadványok intézése

Az önkormányzathoz, más hatóságokhoz vagy fogyasztóvédelmi hatáshoz, felhasználói érdekképviseltekhez benyújtott és általuk megküldött panaszok kivizsgálása során a távhőszolgáltató minden olyan adatot, tény, információt a hatóság rendelkezésére bocsát, amely az ügy megítéléséhez

szükséges, továbbá mindent megtesz annak érdekében, hogy a panaszügy a lehető legrövidebb idő alatt, de legkésőbb 30 napon belül elintéződjék.

Az illetékes fogyasztóvédelmi szervek és felhasználói társadalmi érdekképviselők elérhetőségéről az Ügyfélszolgálaton jól látható helyen tájékoztatást kell kifüggeszteni. Az ügyfélszolgálaton dolgozók kötelesek ezeket az információkat igény esetén szóban is megadni a panaszosnak.

Az illetékes fogyasztóvédelmi szervek és felhasználói érdekképviselők:

Szigetvár Város Önkormányzata Polgármesteri Hivatal, 7900 Szigetvár, Zrínyi tér 1. Pf. 42. tel: (73)514-300

Baranya Megyei Békéltető Testület, 7625 Pécs, Majorossy I. u. 36.

Baranya Megyei Kormányhivatal Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály, 7630 Pécs, Hengermalom u. 2., levélcím: 7602 Pécs 2., Pf. 315., tel: (72)795-398, fax:(72)332-005

Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület Baranya megyei Szervezete, 7621 Pécs, Apáca u. 15. Tel: (72) 211-399

11.

A TÁVHŐSZOLGÁLTATÁSSAL KAPCSOLATOS KIEGÉSZÍTŐ TEVÉKENYSÉGEK

11.1. Felhasználói berendezések szerződés alapján történő karbantartása, üzemeltetése

A felhasználó karbantartási és üzemeltetési szerződést köthet a távhőszolgáltatóval a tulajdonában lévő felhasználói berendezések üzemeltetésére, ellenőrzésére, karbantartására. A szerződés kereteit meghaladó javítások számlázása külön történik.

11.2. Felhasználói berendezéseken megrendelésre végzett munkák

Távhőszolgáltató a felhasználó, díjfizető tulajdonában lévő berendezéseken – a tulajdonos hibabejelentésére vagy megbízására – végzett munkákról, 10.7.3. A hibaelhárítás költségeinek viselése fejezet szerint, a hibaelhárítás, vagy a megrendelt javítás, szerelés elvégzését követően készpénzfizetési számlát állít ki.. A megrendelő a számla ellenértékét készpénzben fizeti meg.

11.3. Egyéb tevékenység

Távhőszolgáltató a közüzemi szolgáltatástól függetlenített más tevékenységet is végez. Szerződéses jogviszony alapján kezeli és működteti Szigetvár Város Önkormányzatának tulajdonában lévő intézmények kazánházait.

12. KAPCSOLATTARTÁS

12.1 Médiákkal

A távhőszolgáltató gazdasági és műszaki tevékenységéről mind a tulajdonost, mind az írott és elektronikus sajtó képviselőit az ügyvezető jogosult tájékoztatni. Az ügyvezető tájékoztatási jogosultságát megbízottja útján is gyakorolhatja.

12.2. Hatóságokkal

A távhőszolgáltató ellenőrzésére jogosult hatóságokkal az ellenőrzések során a kapcsolatot a téma szerint illetékes szakterület vezetője tartja, aki az ellenőrzés folyamatáról a cég ügyvezetőjét tájékoztatja, továbbá az ellenőrzés elősegítése céljából jogosult az ellenőrzés témája szerint munkatársakat bevonni.

12.3. Fogyasztóvédelmi szervekkel, felhasználói érdekképviselőkkel

A távhőszolgáltató együttműködik a megyei és a helyi fogyasztóvédelmi szervekkel, felhasználói érdekképviselőkkel annak érdekében, hogy a felhasználókat érintő kérdésekben:

- a) megismerje azok véleményét
- b) tájékoztassa azokat tervezett intézkedéseiről
- c) visszajelzést adjon az általuk közvetített panaszok és észrevételek kivizsgálásának eredményéről.

Az együttműködés és a közvetlen kapcsolattartás a társaság ügyvezetőjén, távollétében - megbízása alapján – a gazdasági vezetőn, az ügyfélszolgálat vezetőjén, keresztül történik.

A távhőszolgáltató a fogyasztóvédelmi szervek és felhasználói érdekképviselők számára, a felhasználókat érintő kérdésekben az együttműködést nem tagadhatja meg, köteles a közérdekű adatokat — kivéve szolgálati titkot — hozzáférhetővé tenni, a felhasználókat érintő tervezett intézkedésekről tájékoztatást adni. Közérdekű adatnak minősül a hatályos jogszabály előírásainak megfelelő adat.

Felhasználói érdekképviselő nevében eljáró személy a felhasználó, díjfizető által kezdeményezett eljárás adataiba kizárólag a felhasználó, díjfizető hozzájárulásával tekinthet be, a személyiségi jogokra vonatkozó jogszabályok figyelembevételével. A tudomására jutott adatokat köteles az üzleti titokra érvényes módon kezelni.

12.4. Kapcsolat kiemelt beszállítókkal

A hőenergia szolgáltatás zavartalan és biztonságos ellátása érdekében a külső beszállítókkal rendszeres és folyamatos kapcsolattartás szükséges. A kapcsolattartás módját a megkötött szerződések foglalják keretbe.

12.5 Cégjelzések használata:

Cégjelzések használatát kizárólag a távhőszolgáltató nevében eljáró társasági dolgozó használhatja mindaddig, míg a társaság megbízásából végzi tevékenységét. Cégjelzéssel lehet ellátni a közterületen munkát végző építést, karbantartást, hálózatellenőrzést, ügyeleti és szerviz tevékenységet végző dolgozók egyenruháit és a szolgáltatási tevékenység végzésénél használt gépjárműveket. Cégjelzéssel kell ellátni a társaság által kibocsátott leveleket, faxokat, tájékoztató, reklám és propagandaanyagokat, bizonylatokat és számlákat.

A TÁVHŐSZOLGÁLTATÓ ETIKAI NORMÁI

Az etikai normák meghatározásának célja, hogy keretet adjon mindazon magatartási formákhoz és cselekvésekhez, amelyek

- a munkavállalóknak a távhőszolgáltatóval, illetve a tulajdonossal és a távhőszolgáltató üzleti, gazdasági partnereivel szembeni kapcsolataival,
- a felhasználóval, díjfizetővel szembeni objektivitással, a felhasználók, díjfizetők bizalmának megszerzésével, megtartásával és erősítésével,
- a távhőszolgáltató jó hírnevének megővésével,
- a környezet megővésével és védelmével függnek össze.

Távhőszolgáltató magas színvonalú szakmai tevékenysége mellett olyan erkölcsi és etikai normarendszert kíván általánossá tenni, amely alapvetően meghatározza a társaság működését.

A közös értékek és célok egyrészt segítenek a szervezet formálásában, a munkavállalók ösztönzésében, ugyanakkor irányítják a mindennapos tevékenységeket.

A távhőszolgáltatásban dolgozóktól – munkaköri beosztásukra és tevékenységi területükre való tekintet nélkül – joggal várják el a felhasználók, díjfizetők az alapos szakmai hozzáértéssel, hivatástudattal és úgyszeretettel végzett munkát, és az olyan emberi tulajdonságokat, mint a felhasználó-központú szemléletmód, a probléma-érzékenység, a kultúrált magatartás, a kapcsolatteremtési- és együttműködési képesség.

Ezeknek az elveknek a betartása független attól, hogy a munkavállaló a szervezeti hierarchia mely szintjén lát el a feladatokat.

Az elvek szigorú és teljes körű betartásával minden munkavállalónak kötelessége hozzájárulni a távhőszolgáltatás minőségének és a társaság arculatának javításához, a célul kitűzött magas szintű távhőszolgáltatás eléréséhez, illetve megvalósításához.

Az etikai normák érvényesek a távhőszolgáltató minden munkavállalójára függetlenül attól, hogy a munkaviszony létesítése eseti vagy tartós, teljes vagy részmunkaidőre vonatkozik.

Távhőszolgáltató minden munkavállalójával szemben alapvető erkölcsi igény és követelmény a befolyástól való mentesség, az előnyök elfogadásától és a korrupciótól való tartózkodás, a protekció kizárása.

13.1. Tisztességtelen piaci magatartás

A távhőszolgáltató képviseletében eljárva minden munkavállaló köteles tiszteletben tartani a gazdasági verseny szabadságát és tisztaságát.

Tilos:

- gazdasági tevékenységet tisztességtelenül – különösen a felhasználók törvényes érdekeit sértő vagy veszélyeztető módon – folytatni
- valótlan tény állításával vagy híreszteléssel, valamint valós tény hamis színben való feltüntetésével a versenytárs jó hírnevét vagy hitelképességét sérteni illetőleg veszélyeztetni
- üzleti titkot tisztességtelen módon megszerezni vagy felhasználni, valamint jogosulatlanul mással közölni vagy nyilvánosságra hozni
- máshoz olyan tisztességtelen felhívást intézni, amely kifejezetten a harmadik személlyel fennálló gazdasági kapcsolat felbontását vagy ilyen kapcsolat létrejöttének megakadályozását célozza.

13.2. Titoktartási kötelezettség szabályai

A munkavállaló köteles a munkája során tudomására jutott üzemi (üzleti) titkot, valamint a munkáltatóra, annak tevékenységére vonatkozó alapvető fontosságú információkat megőrizni.

A titokkörbe tartozó információk, tények, adatok nem adhatók ki harmadik személynek.

Amennyiben szükségessé válik a titokkörbe tartozó információk kiadása, azt csak az ügyvezető előzetes engedélyével meghatalmazás alapján tehető meg.

A munkavállaló illetéktelen személlyel nem közölhet a munkaköre betöltésével összefüggésben tudomására jutott olyan ismeretet, adatot, amelynek közlése a munkáltatóra vagy a munkáltatóval munkaviszonyban álló más személyre hátrányos következménnyel járna.

13.3. Együttműködés

Minden munkavállalóval szemben erkölcsi igény az önbecsülés és büszkeség a személyes és csoportos eredmények iránt, valamint a munkatársak és szervezeti egységek közötti bizalom. Éppen ezért nem jár el lojálisan az a munkavállaló vagy az a szervezeti egység, amely saját érdekében versengést kelt ott, ahol a társasági érdek számára előnyösebb lenne a kölcsönös segítség.

13.4. A társaság hírneve

A távhőszolgáltató jó hírneve a társaság reális eredményein, a szolgáltatás minőségén alapul. Minden munkavállalónak kötelessége ezen eredmények képviselője és kívülállókkal való megismertetése.

13.5. Egészség- és környezetvédelem

A távhőszolgáltató munkavállalói munkavégzésük során magatartásukkal nem veszélyeztethetik önmaguk, munkatársaik és mások egészségét, biztonságát, valamint a munkavégzés során minden eszközzel törekedniük kell az épített és természeti környezet megővására.

14.

AZ ÜZLETSZABÁLYZAT HOZZÁFÉRHETŐSÉGE

A távhőszolgáltató köteles ezen üzletszabályzatát az Ügyfélszolgálatán a felhasználók, díjfizetők számára hozzáférhetővé tenni, a felhasználók, díjfizetők kérésére betekintést biztosítani.

Az Szigetvári Távhő Szolgáltató Kft. jelen Üzletszabályzatát a távhőszolgáltatásról szóló törvény, a törvény végrehajtására kiadott kormányrendelet, a távhőszolgáltatásra vonatkozó helyi önkormányzati rendeletek, továbbá a szakmai ajánlások alapján készítette el.

Szigetvár, 2016. október 04.



Szigetvári Távhő
Nonprofit Kft.

7900 Szigetvár, Szent István ltp. 7.
Adószám: 22945033-2-02

Dr. Berécz János Tamás
ügyvezető

