A TERMOFOK-SIÓ Kft.

8600 Siófok, Városház tér 1.

Távhőszolgáltatási Üzletszabályzata

ELŐSZÓ

A Felhasználók tájékoztatása, a szolgáltatási feltételrendszer egyértelmű rögzítése és a kiegyensúlyozott felhasználó-szolgáltató kapcsolatrendszer kialakítása érdekében minden közüzemi szolgáltatónak – így a távhőszolgáltatóknak is – ki kell dolgoznia üzletszabályzatát.

A jelen üzletszabályzat a működési engedélyt kiadó közigazgatási szerv által jóváhagyott és az illetékes fogyasztóvédelmi hatóság által véleményezett szabályzat, amely a helyi szolgáltatási sajátosságok figyelembevételével szabályozza a szolgáltató működését, és meghatározza a szolgáltató kötelezettségeit és jogait, szabályozza a szolgáltató és a felhasználó szerződéses viszonyát, a mérés és elszámolás rendjét, valamint a szolgáltatónak a felhasználóval, a fogyasztóvédelmi hatósággal és a felhasználók társadalmi érdekképviseleti szervezeteivel való együttműködését.

A szolgáltató és a felhasználó közötti jogviszonyra vonatkozó alapvető szabályokat a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény (a továbbiakban: **Tszt.**) és a végrehajtására kiadott 157/2005 (VIII.15.) Korm. rendelet (a továbbiakban: **Vhr.**), a részletes szabályokat a működés helye szerint illetékes önkormányzat rendelete határozza meg.

A távhőszolgáltatásra vonatkozó, a fenti jogszabályokban foglaltakon túlmenő szabályokat a szolgáltató által kidolgozott jelen üzletszabályzat (a továbbiakban: **ÜSZ**) tartalmazza.

Az ÜSZ részletesen meghatározza Siófok Város közigazgatási területén a **Termofok-Sió Kft.** által történő távhőszolgáltatás működési kereteit, valamint azokat a legfontosabb feltételeket, amelyek elengedhetetlenül szükségesek a felhasználó és a szolgáltató eredményes együttműködéséhez.

Az ÜSZ elsődleges feladata a szolgáltató és a felhasználók kapcsolatában a távhőszolgáltatással, illetve a hőenergia vételezéssel kapcsolatos jogok és kötelezettségek tisztázása és ezek harmóniájának minél teljesebb biztosítása.

1. fejezet: ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK

1.1. Az ÜSZ tárgya

Az ÜSZ – a jogszabályok által meghatározott keretek között, a helyi szolgáltatási sajátosságok figyelembevételével – rendezi a szolgáltató működését, meghatározza a szolgáltató kötelezettségeit és jogait, szabályozza a szolgáltató és a felhasználó szerződéses viszonyát, a mérés és elszámolás rendjét, valamint a szolgáltatónak a felhasználóval, a fogyasztóvédelmi hatósággal és a felhasználók társadalmi érdekképviseleti szervezeteivel való együttműködését.

1.2. Az ÜSZ hatálya

Az ÜSZ rendelkezéseit az adott szolgáltatási területen a működési engedélyt kiadó **jegyző** és a **Magyar Energia és Közmű-szabályozási Hivatal** jóváhagyását követően, a szolgáltató általi közzétételétől **kell alkalmazni**.
Módosítás esetén az ÜSZ módosított részei az alapjául szolgáló jogszabályi változás hatályba lépésétől, míg a kizárólag szolgáltató döntési körébe tartozó kérdésekben a módosított ÜSZ a jóváhagyást követően, a szolgáltató általi közzétételtől lép hatályba.
A hatályos ÜSZ a hatálybalépése előtt létrejött jogviszonyokra is alkalmazandó.

1.3. Az ÜSZ közzététele

Az ÜSZ-t – annak mellékleteivel együtt – nyomtatott formában a szolgáltató székhelyén és a működési terület szerinti ügyfélfogadásra kijelölt helyen, jól látható módon kell elhelyezni, elektronikus formában pedig a szolgáltató internetes honlapján kell hozzáférhetővé tenni.

Az ÜSZ-t bárkinek rendelkezésre kell bocsátani helyszíni betekintésre, ill. elektronikus formában, térítés ellenében arról papír alapú nyomtatott másolat kérhető.

2. fejezet: RÖVIDÍTÉSEK ÉS FOGALOM MEGHATÁROZÁSOK

A távhőszolgáltatás kapcsán felmerülő és a jelen Üzletszabályzatban hivatkozott rövidítések és fogalmi meghatározások:

Tszt.: a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény;

Tszt. Vhr.: a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény végrehajtásáról szóló 157/2005 (VIII. 15.) Korm. rendelet;

TKSZ: az 157/2005 (VIII. 15.) Korm. rendelet 3. sz. mellékletével kihirdetett Távhőszolgáltatási Közüzemi Szabályzat;

Önk. rend.: Siófok Város Önkormányzata Képviselő-testületének 39/2013.(XI.15) Önkormányzati rendelete a távhőszolgáltatásról

díjfizető: épületrészenkénti díjmegosztás esetén az épületrésznek a közszolgáltatási szerződésben megnevezett tulajdonosa, a Tszt-ben meghatározott esetekben az épület, építmény vagy az épületrész bérlője, használója;

csatlakozási pont: a szolgáltatói és a felhasználói berendezés határán, találkozási pontján beépített elzáró szerelvényekre a felhasználó felé eső oldala, elzáró szerelvény hiányában a felhasználási helyet magában foglaló ingatlan (épület, építmény, telek) tulajdoni határa;

épületrész: (a Tszt. alkalmazásában) a távhővel ellátott épületnek, építménynek, ingatlannak funkcionálisan önálló, külön vagy közös tulajdonban lévő része (lakás, üzlethelyiség, lépcsőház stb.;)

felhasználási hely: a felhasználó tulajdonában lévő, a közszolgáltatási szerződés tárgyát képező épület, építmény, épületrész;

teljesítési hely:

- hőközponti mérés szerinti távhőszolgáltatás esetén a csatlakozási pont;
- épületrészenkénti mérés szerinti távhőszolgáltatás esetén a felhasználói vezeték-hálózaton elhelyezett hiteles hőmennyiségmérő felhasználó felőli oldala;

hővételezési hely: a felhasználási helyet alkotó épületrész;

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

engedélyező: a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal;

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

- **lakossági felhasználó:** a lakóépület és a vegyes célra használt épület tulajdonosa, tulajdonosainak közössége, épületrészenkénti hőmennyiségmérés esetén az egyes épületrészek tulajdonosa, valamint a Nemzeti Eszközkezelő Programban részt vevő természetes személyek otthonteremtésének biztosításáról szóló 2018. évi CIII. törvény szerinti Lebonyolító által megvásárolt lakóingatlan bérlője;
- **egyéb felhasználó:** az előző pontban nem említett épület, építmény tulajdonosa, tulajdonosainak közössége, épületrészenkénti hőmennyiségmérés esetén az egyes épületrészek tulajdonosa;
- **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;

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

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

fűtési időszak: az év szeptember 15. napja és a következő év május 15. napja közötti időszak;

hiteles mérés: amely a mérésügyről szóló 1991. évi XLV. törvény szerint joghatással járó mérésnek minősül;

költségmegosztó: a felhasználási helyen igénybe vett hőmennyiségnek az épületrészek közötti fogyasztásarányos megosztására alkalmas eszköz vagy műszer, valamint a Tszt. 43. § (4) bekezdésében foglalt esetben a felhasználók közötti megosztására szolgáló mérőműszer vagy eszköz;

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

hőhordozó közeg átalakítása: a hőhordozó közeg fizikai jellemzőinek megváltoztatása;

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

- **termelői hőközpont:** a távhő termelőjénél távhőellátás céljából a hőhordozó közeg kiadására, továbbítására, elosztására, átalakítására, mennyiségének szabályozására, esetenként mérésére szolgáló technológiai berendezés;
- **szolgáltatói hőközpont:** több épület vagy építmény távhővezeték-hálózat útján történő hőellátása céljából, az ellátandó épületeken vagy építményeken kívül, vagy azok egyikében elhelyezett, a hőhordozó közeg fogadására, átalakítására, mennyiségének szabályozására, elosztására, mérésére szolgáló technológiai berendezés;
- **felhasználói hőközpont**: egy épület vagy építmény hőellátása céljából a hőhordozó közeg fogadására, átalakítására, mennyiségének szabályozására, mérésére szolgáló technológiai berendezés;

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

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

távhő: az a hőenergia, amelyet valamely hőforrásból (kapcsolt, megújuló vagy hagyományos hőtermelő létesítményből) hőhordozó közeg (gőz, melegített víz) alkalmazásával, távhővezeték-hálózaton keresztül, üzletszerű tevékenység keretében a felhasználási helyre eljuttatnak;

távhőszolgáltatás: az a közszolgáltatás, 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;

- **A távhőszolgáltatás az ellátás módja szerint lehet**
  - **hőátalakítás nélküli távhőenergia szolgáltatás**, amely esetben a távhőszolgáltató a távhőt közvetlenül adja át a felhasználónak;
  - **hőátalakítással megvalósuló távhőenergia szolgáltatás**, amely esetben a távhőszolgáltató a távhőt a hőátalakító berendezés működtetésével a felhasználói vezetékhálózat hőhordozó közegét felmelegítve adja át a felhasználónak. A felhasználói fűtési vezetékhálózat hőhordozó közegének, valamint a használati melegvíznek a felhasználói cirkulációs vezetékben történő keringtetése a távhőszolgáltató feladata, a keringtetés lehetőségének biztosítása a felhasználó feladata. A felhasználói fűtési vezetékhálózat hőhordozó közegét a felhasználó biztosítja.

    A hőátalakítással megvalósuló távhőenergia szolgáltatás az ellátás célja szerint lehet:
    - **fűtési célú** távhőszolgáltatás, amely esetben a távhőszolgáltató a távhőt a hőátalakító berendezés működtetésével a felhasználói fűtési-vezetékhálózat részére adja át a felhasználónak,
    - **használati melegvíz-szolgáltatási célú** távhőszolgáltatás, amely esetben a távhőszolgáltató a távhőt a hőátalakító berendezés működtetésével, nem a távhőszolgáltató által rendelkezésre bocsátott közműves ivóvizet felmelegítve adja át a felhasználónak (vízfelmelegítés-szolgáltatás);

- **használati melegvíz:** távhővel felmelegített közműves ivóvíz;

- **a távhőszolgáltatás a hőmennyiségmérés helye szerint lehet:**
  - **hőközponti mérés szerinti távhőszolgáltatás**, amikor a távhőszolgáltató az elfogyasztott távhő mennyiségét a hőközpontban, vagy a hőfogadó állomáson hiteles hőmennyiségmérővel méri (a továbbiakban: hőközponti mérés);
  - **épületrészenkénti mérés szerinti távhőszolgáltatás**, amikor a távhőszolgáltató az elfogyasztott távhő mennyiségét a felhasználó tulajdonában lévő épületrész ellátását szolgáló felhasználói vezetékhálózaton helyezett hiteles hőmennyiségmérővel méri;

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

távhőtermelő: az a gazdálkodó szervezet, amely távhő termelésére engedélyt kapott;

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

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

gerincvezeték, az elosztóvezeték, a bekötővezeték, valamint a szolgáltatói hőközpontból kiinduló és az átalakított hővel ellátott épület vagy építmény hőfogadó állomása főelzáró szerelvényéig, ennek hiányában a felhasználási helyet magában foglaló ingatlan telekhatáráig terjedő vezeték;

primer rendszer: a távhőrendszernek a hőtermelőtől a hőközponti hőcserélők hőátadó felületéig terjedő része;

szekunder rendszer: a távhőrendszernek a hőközponti hőcserélők hőátadó felületétől a felhasználó berendezésekig és a használati melegvíz vételező helyekig (csapolókig) terjedő része;

üzletszabályzat: a távhőszolgáltató által készített azon dokumentum, 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 felhasználóval, a fogyasztóvédelmi hatósággal és a felhasználók társadalmi érdekképviseleti szervezeteivel (a továbbiakban: felhasználói érdekképviselet) való együttműködését.

alapdíj: a távhőszolgáltatás igénybevételének lehetőségéért, a hőfelhasználástól függetlenül fizetendő éves díj, amelynek 1/12-ed része havonta előre fizetendő. Az alapdíj lehet légtérfogatra vetített alapdíj, vagy a legnagyobb lekötött hőteljesítményre vetített alapdíj;

hődíj: a felhasználó által vételezett (felhasznált) hőmennyiség után fizetendő díj, amely a felhasznált hőmennyiség (GJ) és a hődíj-egységár (Ft/GJ) szorzataként kiadódó összeg (Ft). A hődíjat a tárgyhót követően utólag kell megfizetni.

3. fejezet: A SZOLGÁLTATÓ

3.1. A szolgáltató legfontosabb cégadatai:

Cégnév:	**Termofok - Sió Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság**
Rövidített név:	**Termofok-Sió Kft.**
Székhely:	**8600 Siófok, Városház tér l.**
Cégjegyzékszám:	**Cg. 11-09-316140**
Tulajdonos:	**Siófok Város Önkormányzata**
Honlap:	**http://termofok.hu/**

3.2. A szolgáltató tevékenysége

A szolgáltató tevékenységi körébe tartozik a **hőtermelés, hőenergia elosztása, hőtermelő, hőelosztó berendezések létesítése, üzemeltetése, fenntartása, javítása és fejlesztése.**
A szolgáltató működési engedéllyel rendelkezik szolgáltatói tevékenységre, így kizárólagos joga és kötelezettsége a távhőszolgáltatás biztosítása a működési engedélyében meghatározott területen lévő közüzemi felhasználók részére. Ennek érdekében – az ÜSZ-ben meghatározottak szerint – biztosítja a közüzemi felhasználó távhőrendszerre csatlakozását a

közüzemi szerződésben meghatározottak szerint, illetőleg a tőle elvárható módon és minőségben biztosítja a fűtés- és melegvíz-szolgáltatást.

A szolgáltató az ügyfelei részére biztosítja a távhőszolgáltatáshoz szükséges hőmennyiséget saját hőtermelés vagy a hőtermelővel kötött szerződések alapján.

A szolgáltató engedélyesként gondoskodik arról, hogy felhasználói részére biztonságos, folyamatos távhőszolgáltatás (fűtés- és melegvíz) álljon rendelkezésre és a szolgáltatói berendezések megfelelő műszaki állapotban legyenek, biztosítja, hogy a távhőszolgáltatás a vonatkozó előírások, szabályok, szabványok és a megfelelő biztonság figyelembevétele mellett működjön.

A szolgáltató legfontosabb feladatai:

- a saját kezelésében lévő berendezések meghibásodásával, üzemeltetésével, felülvizsgálatával és korszerűsítésével kapcsolatos tevékenység ellátása, erre vonatkozó jelzések, bejelentések kivizsgálása, a felmerülő problémák megoldása;
- a szolgáltatás teljesítésével és minőségével kapcsolatos bejelentések fogadása és intézése;
- hibabejelentések fogadása, reklamációk felvétele, kivizsgálása és megoldása;
- a felhasználók tájékoztatása a szolgáltatás-szüneteltetés és az újraindítás feltételeiről;
- felhasználói rendszerek fűtéskorszerűsítésével kapcsolatos tanácsadás és adatrögzítés.

3.3. A szolgáltató működési területe

A szolgáltató a jelen ÜSZ alapján **Siófok** településen végez távhőszolgáltatási tevékenységet, a **társaság távhőüzemei:**

- **„belvárosi"** 8600 Siófok, Városház tér 1.
- **„Foki-hegyi"** 8600 Siófok, Semmelweis u. 1.

4. fejezet: A TÁVHŐSZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGI KÖVETELMÉNYEI

Távhőszolgáltató a fűtési időszak alatt köteles a tulajdonában és kezelésében lévő berendezéseket olyan állapotban tartani, hogy a felhasználói szerződésben meghatározott fűtési igénye kielégíthető legyen.

A fűtési időszakon kívül, Távhőszolgáltató a saját kezelésében levő hőközpontok esetén a felhasználó külön kérésére a fűtésicélú hőellátást akkor biztosítja, ha azt a hőközponti berendezések állapota lehetővé teszi, a fűtési időszakon kívüli szükséges karbantartási, felújítási munkák elvégzését nem akadályozza, és a felhasználó írásban nyilatkozik arról, hogy a felhasználói berendezések üzemképes állapotban vannak.

Távhőszolgáltató a Felhasználó távhőigényét a közszolgáltatási szerződésnek megfelelően teljesíti és a szerződésben megjelölt hőhordozó közeg paramétereit az ott rögzített tűréshatárok között tartja.

A távhőszolgáltatás folyamatosságának megszakadását, az észlelt rendellenességeket, hibákat a Távhőszolgáltató telefonos ügyfélszolgálatának telefonszámán lehet bejelenteni az üzletszabályzat 8.1. pontban foglaltak szerint.

Távhőszolgáltató feladata, hogy a tulajdonában lévő berendezések üzemképes állapotban tartásáról (felújításáról, karbantartásáról) és működéséről folyamatosan gondoskodjék, a szolgáltatás teljesítését akadályozó és tudomására jutott hiba elhárítását, vagyont és életet veszélyeztető esetben azonnal, egyéb esetekben 4 órán belül megkezdje.

A felhasználási helyen belüli egyes épületrészek kívánt mértékű fűtése és melegvízzel való ellátása érdekében a **felhasználó feladata**, hogy **a tulajdonában levő felhasználói berendezések** (fűtési alapvezetékek, felszállók, légtelenítő vezetékek, légtelenítők, elzárók, szabályozók, radiátorok, használati melegvíz- és melegvíz-cirkulációs alapvezetékek, felszálló-elzárók, melegvíz-szolgáltatással összefügg ő hidegvízvezetékek, stb.) **üzemképes állapotban tartásáról**, (felújításáról, karbantartásáról) **és működőképességéről folyamatosan gondoskodjék**.

A **felhasználó feladata és költsége** továbbá a szolgáltatás teljesítését az épületen belül akadályozó **hibák kijavítása, meghibásodott, ill. eredeti működési funkciójára alkalmatlanná vált berendezések szükség szerinti cseréje, a felhasználói hálózat beszabályozása, üzemeltetése**.

A felhasználó tulajdonában és kezelésében lévő felhasználói berendezések nem megfelelő állapotából, beszabályozatlanságából, hibáiból adódó ellátási panaszok megszüntetése nem Távhőszolgáltató feladata. **A felhasználói tulajdonú rendszereken Távhőszolgáltató térítés ellenében, kapacitása függvényében végez munkát.**

4.1. Fűtési hőszolgáltatás

Távhőszolgáltató köteles az előírt, vagy szerződött fűtési hőteljesítményt a Felhasználó részére biztosítani.
Távhőszolgáltatónak folyamatos és biztonságos fűtési szolgáltatást kell nyújtani a közszolgáltatási szerződésben rögzített szeptember 15. és a következő év május 15. közötti időszakban.

A Felhasználói közösség megbízott által megrendelt helyiséghőmérséklet (megrendelhető maximum 24°C), illetve a szerződésekben rögzített hőmennyiség, hőteljesítmény paramétereket folyamatosan, egyenletesen biztosítani kell. A megrendelt helyiséghőmérséklet biztosítására vonatkozó kötelezettség akkor terheli a távhőszolgáltatót, ha a Felhasználó tulajdonában lévő felhasználói berendezés ezt lehetővé teszi.

Az elvárt szolgáltatási paraméterek teljesítésének feltétele, hogy a felhasználói közösség minden épületrészben:

- megfelelően méretezett, kivitelezett, beszabályozott, üzemeltetett felhasználói berendezés elemek: alapvezeték, felszálló vezeték, szabályzó/elzáró/légtelenítő szerelvények,
- megfelelően méretezett és beépített hőleadók és szerelvényei (radiátorszelepek),
- az épület építészeti elemei különös tekintettel a megfelelően záródó nyílászárokra és az épület szigetelése megfelelő minőségűek legyenek.

Ezen feltételek együttes megléte esetén biztosítható az épületek, épületrészek kiegyensúlyozott hőellátása, a megrendelt helyiséghőmérséklet biztosítása.

A fűtés indításának, illetve leállításának igényét a **1. sz. mellékletben** – amennyiben az eltér a fűtési idénytől – a hőközpontból ellátott felhasználói közösség képviselője a szolgáltatóhoz írásban köteles bejelenteni az ügyfélszolgálatnak. A bejelentés alapján **a szolgáltató 36 órán belül elindítja, illetve leállítja** a fűtési hőenergia-ellátást.

4.2. A használati melegvíz-szolgáltatás minősége

Távhőszolgáltatás keretében a használati melegvizet úgy kell szolgáltatni, hogy annak hőmérséklete az épület csatlakozási pontjánál legalább 42 °C ± 5 °C legyen.

A szolgáltató a megadott hőfokú melegvíz-szolgáltatást csak a megfelelő állapotú és műszaki színvonalú felhasználói rendszer esetében tudja biztosítani, teljesítési feltételek:

- az épület, vagy épületrész alap- és felszálló vezetékekkel és cirkulációs hálózattal legyenek ellátva és rendeltetésszerűen működjenek;
- a használati melegvíz és cirkulációs hálózat teljes mértékben folyamatos hőszigeteléssel biztosított;

5. fejezet: FELHASZNÁLÓI IGÉNYBEJELENTÉS

5.1. Előzetes igénybejelentés, előzetes tájékoztatás

Távhőt vételezni kívánó új, vagy többletteljesítményt igénylő meglevő felhasználói hely tulajdonosa, a felhasználói hely létrehozásában, vagy a többletteljesítmény lekötésében érdekelt építtető, illetve megbízottja (tervező, kivitelező) a távhőszolgáltatás, illetőleg a többletteljesítmény iránti igény kielégítésének műszaki-gazdasági feltételeiről még az igénybejelentés előtt tájékoztatást kérhet.

A szolgáltató köteles az előzetes tájékoztatásnak eleget tenni és a vételezési mód meghatározásában az igénylővel együttműködni.

A szolgáltatói előzetes tájékoztatás tartalmazza az érdekelt kérelmében előadott és ahhoz mellékelt iratokban, tervekben foglalt adatok és igények figyelembevételével a szükséges műszaki-gazdasági követelményeket, az esetleg 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. Az egyeztetésekért díj nem számítható fel.

5.2. Igénybejelentés a felhasználó részéről

A távhőszolgáltatásra, illetőleg többletteljesítményre vonatkozó felhasználói igényt a szolgáltatói, illetve a felhasználói berendezés tervezésének megkezdése előtt, a

felhasználónak a szolgáltatóhoz be kell jelentenie. Bővítés esetén a meglévő és a tervezett csúcshőigényt is meg kell adni.

Új hőigény esetén, ha a beruházás lebonyolítását nem a felhasználó végzi, az igény bejelentést a beruházó, vagy a beruházást lebonyolító szerv is megteheti.

Az igénybejelentést az **2. számú melléklet** szerinti igénybejelentőn kell írásban benyújtani, csatolva az ott meghatározott mellékleteket. Az igénybejelentőt a lakossági igénylőnek aláírásával, egyéb igénylőnek cégszerű aláírásával kell ellátnia.

5.3. Csatlakozási ajánlat

A konkrét igénybejelentésre a szolgáltató 30 napon belül csatlakozási ajánlattal köteles válaszolni.

A csatlakozási ajánlat tartalma:

- a felhasználói igénybejelentés adatai;
- a csatlakozási pont megjelölése;
- egyes engedélyek, hozzájárulások szükségessége és eljárási módjaik;
- a csatlakozás, illetve a szolgáltatás műszakilag indokolt és jogszabályban előírt pénzügyi feltételei (a csatlakozási díj összege, a szükséges létesítmények finanszírozási feltételei, a szolgáltatás díjára vonatkozó jogszabály megjelölése);
- megegyezésen alapuló egyedi feltételek;
- időpont, ameddig a szolgáltató az ajánlatban foglaltakhoz kötve van.

A csatlakozási ajánlat részét képezi a csatlakozási díjra vonatkozó megállapodás, amely a felek jogi kötelezettségvállalását fejezi ki arra vonatkozóan, hogy a szükséges létesítmények elkészülte után a helyre vonatkozóan a távhőszolgáltatási közüzemi szerződést egymás között létrehozzák.

A csatlakozási díjra vonatkozó megállapodás lényeges tartalmi elemei:

- a csatlakozási díj összege, fizetésének határideje és módja;
- a szolgáltatói rendszer létesítése, átalakítása (fejlesztése) befejezésének határideje;
- hőteljesítmény-lekötésre vonatkozó felhasználói igény;
- lekötött, de igénybe nem vett hőteljesítményre vonatkozó megállapodás;
- a közüzemi szerződés megkötésétől való elállás esetére irányadó eljárás.

5.4. A csatlakozási díj

5.4.1. Csatlakozási díj mértéke

A Tszt. rendelkezéseivel összhangban az új, vagy növekvő távhőigénnyel jelentkező hely tulajdonosától a szolgáltató a távhőszolgáltatás díjával nem fedezett fejlesztési költségekre – a közművagyon tulajdonosától átruházott hatáskörben – csatlakozási díjat kérhet.

A csatlakozási díj magában foglalja annak a fejlesztési költségnek a benyújtott távhőigénnyel arányos részét is, amelyet a szolgáltató a távhőtermelőnek fizetett, valamint a szolgáltatói berendezések közé tartozó, a hő elszámolására alkalmas hőmennyiségmérő felszerelésének költségeit is.

Nem tartalmazza a csatlakozási díj az egyedi hőmennyiségmérők beszerzésének és felszerelésének költségeit, valamint a felhasználó ellátásához szükséges felhasználói vezeték-hálózat, hőközpont építési költségeit.

5.4.2. A csatlakozási díj megfizetése

A csatlakozási díjat a szolgáltató elkülönített számlájára kell átutalással teljesíteni.

Ha a felhasználó az igénybejelentésében nagyobb hőteljesítményt jelentett be, mint amennyit a közüzemi szerződésében lekötött, és a csatlakozási díjat aszerint fizette meg, jogosult a bejelentett és a le nem kötött hőteljesítmény közötti különbözet erejéig a le nem kötött hőteljesítmény fenntartására. Erre nézve a közüzemi szerződésben a felhasználó nyilatkozni köteles.

Csatlakozási díjat elengedni, csatlakozási díjfizetés nélkül városi rendszerre csatlakozni csak a közművagyon tulajdonosának engedélyével lehet, ha a csatlakozni szándékozó a szolgáltató helyett, de annak előírásait betartva maga építi ki a szükséges berendezéseket, vezetékeket, mérőket.

5.4.3. A csatlakozási díj felhasználása

A szolgáltató a csatlakozási díjat elkülönített számlán köteles kezelni, azt kizárólag a távhőrendszer fejlesztésére fordíthatja.

5.5. A csatlakozási ajánlat elfogadása

Az igénylő a csatlakozási ajánlati kötöttség idején belül írásban közölheti a szolgáltatóval módosítási igényét, ami az ajánlati kötöttség határidejét módosítja.

A felek közötti jogviszony a csatlakozási ajánlat elfogadása eredményeként megkötött csatlakozási díjra vonatkozó megállapodás aláírásával és szolgáltató részére történő megküldéssel jön létre.

A megállapodás felmondása esetén a felmondó fél viseli a meghiúsulás miatt a másik fél addig felmerült költségeit és a lekötött hőteljesítmény rendelkezésre tartásából eredő kárát, amely a tárgyévben esedékes lett volna.

Az igénybejelentésre és csatlakozási díjra vonatkozó rendelkezések nem érintik azokat a felhasználókat, akik a távhőszolgáltatásba már bekapcsolt helyek tulajdonosváltozása miatt váltak új felhasználókká, feltéve, hogy a felhasználói helyen díjhátralék nincs és többletteljesítmény igényük nincs.

5.6. Új felhasználói helyek létesítése

5.6.1. Általános feltételek

Új felhasználói hely csak a Tszt. és a szolgáltató tervezési irányelvei, valamint műszaki előírásai alapján létesíthető. Eltérő megállapodás hiányában a szolgáltatói berendezések létesítése a szolgáltató, a felhasználói berendezések létesítése a felhasználó feladata.

Eltérő megállapodás hiányában a bekötővezeték tulajdonjoga a telekhatárig terjed, függetlenül attól, hogy a létesítés költségeit részben, vagy egészben a felhasználó fedezte-e.

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

Szolgáltatói berendezést csak a szolgáltató létesíthet saját, vagy a csatlakozni szándékozó által erre a célra átadott pénzeszközből. A létesítésre átadott pénzeszköz felhasználását az igénybejelentő és a szolgáltató külön szerződésben köteles rögzíteni.

A felhasználó által létesített felhasználói berendezés az életet, az egészséget, a vagyonbiztonságot, más felhasználó távhő vételezését, illetőleg a szolgáltató üzemelését nem veszélyeztetheti.

A szolgáltatói berendezést a felhasználói berendezéssel csak a szolgáltató kapcsolhatja össze.

5.6.2. Műszaki feltételek

Új felhasználói hely a távhőrendszerre felhasználói hőközponttal csatlakozhat. A felhasználói hőközpont és bekötővezeték kiviteli tervének elkészítéséhez a szolgáltató köteles díjmentesen adatokat szolgáltatni.

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

A távhőrendszerre való csatlakoztatás műszaki engedélyezéséhez csatlakozni kívánó felhasználó által csatolandó iratok.

- az önkormányzat által elfogadott részletes rendezési terv;
- műszaki dokumentáció;
- egy évnél nem régebbi építési engedély;
- szakhatósági engedélyek.

A munka befejeztével a kivitelező köteles nyomáspróbát és tömörségi vizsgálatot végezni, továbbá köteles bemutatni a beépített berendezések műbizonylatát is.

A szolgáltató a bekapcsoláshoz köteles a felhasználó költségére a hőközponti méréshez szükséges hőmennyiségmérőket a felhasználói és a szolgáltatói hőközpontban, valamint – felhasználói igény szerint – a hőfogadó állomáson felszerelni.

5.6.3. Jogi és pénzügyi feltételek

Új felhasználói hely létesítéséhez történő hozzájárulás pénzügyi feltétele: a megállapított csatlakozási díj (hálózatfejlesztési hozzájárulás) megfizetése, kivéve az 5.4.2. pont harmadik bekezdésében foglalt esetet.

Új felhasználói hely létesítéséhez történő hozzájárulás jogi feltétele: a hőszolgáltatási szerződés megkötése.

5.7. Meglévő felhasználó növekvő távhőigényének kielégítése

Meglévő fogyasztási hely felhasználója a tárgyévet megelőző év május 31. napáig évente egyszer meghatározhatja a lekötött hőteljesítményét, ami szerződésmódosításnak minősül.

A hőteljesítmény-növelési igény beérkezése esetén a szolgáltató köteles műszaki vizsgálatot végezni, az igény kielégítését megelőzően. Amennyiben a szolgáltatói vagy felhasználói berendezés műszaki állapota nem teszi lehetővé a megnövekedett hőteljesítmény-igény teljesítését, erről a felhasználót írásban értesíteni kell az okok megjelölésével.

Egyebekben az új felhasználási hely létesítésére vonatkozó szabályok megfelelően alkalmazandók.

6. fejezet: SZERZŐDÉSEK

6.1. A közüzemi szerződésekről általában

Közszolgáltatásnak minősül a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 2. § h) pontja szerint a villamos energia-, a gáz-, a hő-, a víz-, a szennyvíz-, a hulladékkezelési, a köztisztasági és a közcélú távbeszélő szolgáltatás.

A közüzemi szolgáltatások alapvető szabályait a Ptk. 6:256. § (1)-(3) bekezdései állapítják meg. Ezek szerint közszolgáltatási szerződés alapján a szolgáltató általános gazdasági érdekű szolgáltatás nyújtására, a felhasználó díj fizetésére köteles. A szolgáltatót szerződéskötési kötelezettség terheli. A felhasználó a díjat havonta, utólag köteles megfizetni.

A szolgáltatót a lakossági felhasználóval szerződéskötési kötelezettség terheli. Az egyéb felhasználó tekintetében a szolgáltatót szerződéskötési kötelezettség nem terheli.

Az általános közüzemi szerződés újonnan létesülő lakóépület esetében már a távhőszolgáltatás megkezdését megelőzően megkötésre kerül, és kizárólag hőmennyiségmérésen alapuló díjfizetésre vonatkozhat.

A felhasználó vagy a többi felhasználók érdekében a törvény – meghatározott feltételek esetén – lehetővé teszi az általános közüzemi szerződés megkötésének megtagadását is.

Amennyiben egy mérőhelyről több felhasználó ellátása történik (épület, vagy lépcsőház) az általános közüzemi szerződést a felhasználók közösségének megbízottja írja alá, egyéb esetben az épületrész tulajdonosa, vagy annak meghatalmazottja.

6.2. Közüzemi szerződések típusai

A közüzemi szerződés a törvény szerint lehet **általános** és **egyedi**. **Az általános közüzemi szerződést (3.sz. melléklet) a lakossági felhasználóval, az egyedi közüzemi szerződést (4. melléklet) az egyéb felhasználóval köti a szolgáltató.**

6.3. Általános Közszolgáltatási Szerződések

6.3.1. *Hőközponti mérés szerinti lakossági szolgáltatásra vonatkozó általános közszolgáltatási szerződés*

A szolgáltató a felhasználói hőközpontokban és a szolgáltatói hőközpontokhoz tartozó hőfogadókban méri és számolja el a szolgáltatott fűtési hőt. A hőfogadói hőmennyiségmérő a hőközponti mérő költségosztójának minősül, kivéve, ha a szolgáltatás helye szerinti önkormányzat helyi rendelete vagy a koncessziós szerződés másként nem rendelkezik.

Hőközponti mérés esetén a távhőszolgáltató a szolgáltatás díját a közüzemi/közszolgáltatási szerződés rendelkezéseinek megfelelően a felhasználó vagy a díjfizetők részére számlázza.

Abban az esetben, ha a felhasználó épületrészenkénti díjmegosztást igényel (Tszt. 44. § (1) bekezdés), a távhőszolgáltató köteles azt a felhasználó által a Tszt. Vhr. 17/A-17/H. §-a alapján meghatározott, és a távhőszolgáltató részére megadott díjmegosztási arányoknak megfelelően végrehajtani.

Épületrészenkénti mérés esetén a távhőszolgáltató az épületrész távhőellátásának díját az egyes felhasználóknak, valamint a díjfizetőknek számlázza.

A távhőszolgáltató épületrészenkénti mérés esetén - eltérő megállapodás hiányában - az átadott hőmennyiséget a hőköpontban vagy hőfogadó állomáson is mérheti. Ebben az esetben a hőközpontban mért hőmennyiség és az egyes felhasználók épületrészeiben mért hőmennyiségek összessége közötti különbözet tekintetében az épület tulajdonosi közössége minősül felhasználónak, amennyiben ez a különbözet nem tartalmazza más, épületrészenkénti méréssel mért ingatlanrész felhasználását.

A szolgáltatott és mért fűtési hő költségei megosztásának módját a felhasználói közösségek határozzák meg, képviselőjük, illetve megbízottjuk azt – módosítás esetén – előre, minden évben a fűtési időszakot megelőző 60 nappal, írásban köteles szolgáltató rendelkezésére bocsátani. Ilyen döntés hiányában a fűtési célú hődíjának szétosztása légtérarányosan történik.

A költségosztó alapján történő felosztás feltételeit a Tszt. Vhr. 17/A – 17/H §-ai és a 3. sz. mellékleteként kiadott Távhőszolgáltatási Közüzemi Szabályzat 19.1. – 20.2. pontja határozza meg.

6.3.2. Épületrészenkénti mérés szerinti lakossági szolgáltatásra vonatkozó Általános Közszolgáltatási Szerződés

A szolgáltató a lakásonként felszerelt hőmennyiségmérő alapján méri és számolja el a szolgáltatott fűtési hőt, a díjfizető csak a lakás mindenkori tulajdonosa lehet, aki a szolgáltató által havonta megküldött számlát közvetlenül köteles kiegyenlíteni, valamint a nem fizetésből eredő következményeket vállalni.

Az egyéni hőmennyiségmérők beszerelése, hitelesítése, javítása az épületrész tulajdonosának kötelezettsége.

A felhasználói szerződés és a díjfizetői megállapodás az egyes épületrészek (lakások) tulajdonosaival jön létre. A távhőszolgáltatási díjak számlázása az egyes épületrészek tulajdonosai részére történik. A díjfizetési kötelezettség a szolgáltatás igénybevételével is létrejön, a szolgáltatás ellenértékét a díjfizetők kötelesek kiegyenlíteni. A díjfizető személyében bekövetkezett változás szerződésmódosítást nem eredményez.

6.3.3. Egyedi közüzemi szerződés

A nem lakóépületben vagy vegyes célra használt ingatlanok távhőszolgáltatására vonatkozóan az egyéb felhasználó, valamint a szolgáltató a polgári jog szabályai szerint egyedi közüzemi szerződést köt a távhő folyamatos és biztonságos szolgáltatására, illetőleg ellenértékének megfizetésére.

Az egyedi közüzemi szerződés határozatlan idejű és szólhat határozott időre is – legalább 5 évre –, ettől eltérő időtartamot a szerződésben kell rögzíteni.

A szerződés megkötésének feltételei:

- a közüzemi szerződés megkötését indokoló körülményt a felhasználó vagy a helyiség tulajdonosa a szolgáltató részére jelezze;
- a helyiség feletti rendelkezési jogosultság hitelt érdemlően igazolt legyen (adásvételi vagy bérleti szerződés bemutatása, a jogosultságot igazoló dokumentum rendelkezésre bocsátása);
- a felhasználó egyértelmű beazonosításához szükséges adatok rendelkezésre bocsátása.

Az egyedi közszolgáltatási szerződés tartalmát a szerződő felek állapítják meg.

6.4. A szerződés létrejötte

A szolgáltató a szerződéskötés kezdeményezésének kézhezvételétől számított 30 napon belül köteles a szerződési ajánlatát (szerződéstervezetet) elkészíteni és a másik félnek átadni, vagy megküldeni.

A szolgáltató a felhasználó részére szerződési ajánlatot küld, de a szerződés végleges tartalmát felek – egyeztetések alapján – együttesen határozzák meg.

Ha a szerződési ajánlat elkészítéséhez szükséges adatot, okiratot vagy a feltételek teljesítésére vonatkozó igazolást, engedélyt a szerződési ajánlat elkészítését kezdeményező nem bocsátotta

a szolgáltató rendelkezésére, hiánypótlási igényről a szolgáltató 15 napon belül köteles értesíteni a másik felet. Ebben az esetben az ajánlattételre előírt határidő a hiánypótlás teljesítésével kezdődik.

Ha a felhasználó a szerződés tervezetet véleményeltéréssel írta alá, a szerződés nem jön létre, a véleményeltérést új ajánlatnak kell tekinteni. Ez esetben a szolgáltató a kézhezvételtől számított 15 napon belül egyeztetést köteles kezdeményezni. A szerződés – az eredményes egyeztetést követő – együttes aláírással jön létre.

A szolgáltató a szerződési ajánlatát azzal köteles megküldeni a felhasználónak/díjfizetőnek, hogy az aláírt szerződést 30 napon belül kell a szolgáltató részére visszaküldeni.

Ha az igénybejelentő a szerződéstervezetet a kézhezvételtől számított 30 napon belül nem küldi vissza a szolgáltatónak, vagy arról érdemben nem nyilatkozik, a szolgáltató a szerződést elfogadottnak tekinti.

Ha az egyedi közüzemi szerződés tartalmában a szerződő felek nem tudnak megállapodni, akkor felhasználó írásbeli kérésére a szolgáltató az általános szerződési feltételeknek és a jelen ÜSZ-nek megfelelően köteles a távhőt szolgáltatni.

Amennyiben a szerződés érvényességi ideje alatt a távhőszolgáltatási tevékenység jogi szabályozása, illetőleg az áralkalmazás jogszabályi feltételei megváltoznak, a szerződésnek a változással érintett részei helyébe – a felhasználó írásbeli értesítése mellett – az új jogszabályi rendelkezések lépnek.

Az általános közüzemi szerződés létrejön a szolgáltatásnak az épületrész tulajdonosa, bérlője, használója által történő igénybevétellel is.

6.5. Időbeli hatály

Az általános közüzemi szerződés a törvény szerint határozatlan időre, az egyedi közüzemi szerződés hatálya határozott vagy határozatlan idejű lehet.

6.6. Szerződésmódosítás

Az általános közüzemi szerződés módosítására csak írásban, a felhasználói közösség részéről megbízott által aláírva kerülhet sor. A módosítást bármelyik fél a soron következő fűtési időszakot megelőző 60 nappal, írásban kezdeményezheti, hatályba lépése azonban a szerződés írásbeli módosításától kezdődik. Ha a bejelentés hiányos, a hiány pótlásáig a felosztás módja a korábbi felosztás alapján fog elkészülni. A mért hő felosztási és elszámolási módját a felhasználói közösség egy fűtési időszakon belül nem módosíthatja.

A **felhasználó/díjfizető személyében bekövetkezett változást** mind a régi, mind az új felhasználó (igénybevevő) – igazolható módon **5.sz. melléklet** – köteles a változás bekövetkezésétől számított **15 napon belül a szolgáltatónak bejelenteni**.

A bejelentéshez be kell mutatni a bérleti, adásvételi vagy csereszerződést, illetve közjegyzői jogerős végzést, árverési jegyzőkönyvet.

Amennyiben a változás bejelentése a hónap 25. napjáig megtörténik, úgy a bejelentés hónapját követő hónaptól, egyéb esetben a bejelentés hónapját követő második hónaptól köteles a szolgáltató a felhasználóval/díjfizetővel elszámolni a 7.3. pontban, illetve a közüzemi szerződésben rögzített módon.

Amennyiben a felhasználói változás bejelentésére számottevő késedelemmel kerül sor, vagy az más formában jut a szolgáltató tudomására, a távhőszolgáltatás díját a bejelentés (tudomásra jutás) napjáig a régi, azt követően az új felhasználó/ díjfizető terhére kell elszámolni.

Ha az épületrész távhőszolgáltatást igénybe vevő díjfizetője a változást elmulasztja a szolgáltatónak bejelenteni, és a távhőszolgáltatás díját sem fizeti – ha a díjfizető nem azonos az épület (épületrész) tulajdonosával – a szabályozatlan vételezés felemelt díját mindaddig az épület, épületrész tulajdonosa köteles megfizetni, ameddig a régi, vagy új felhasználó (igénybevevő) a bejelentési kötelezettségének eleget nem tesz.

Felek a hatályban lévő szerződést a következő naptári évre vonatkozóan módosíthatják, a tárgyévet megelőző év szeptember 1. napjáig.

A vételezés átmeneti szüneteltetése esetén a fogyasztó nem mentesül az alapdíj- valamint a teljesítménydíj fizetési kötelezettség teljesítése alól, tekintettel arra, hogy az alapdíj és a teljesítmény díj éves díjak és független a tényleges fogyasztás mértékétől.

6.7. A közüzemi szerződések tartalmi követelményei

A közüzemi szerződések kötelező tartalmi elemeit **a Tszt. Vhr. 3.sz. mellékleteként** kiadott Távhőszolgáltatási Közüzemi Szabályzat határozza meg.

6.8. Szerződésszegés

6.8.1. Szerződésszegés a szolgáltató részéről

A szolgáltató szerződésszegő magatartásának eseteit a Tszt. 49. § (1) bekezdése az alábbiak szerint sorolja fel:

a) a távhőszolgáltatást a közszolgáltatási szerződésben meghatározott időpontban nem kezdi meg;
b) a távhőt nem a közszolgáltatási szerződésben meghatározott, illetőleg nem a tőle elvárható módon szolgáltatja;
c) a távhő felhasználó részére történő szolgáltatását nem hitelesített mérőeszköz használatával végzi;
d) a távhőszolgáltatás előre tervezhető munkák miatti szüneteltetéséről a felhasználót az ÜSZ-ben vagy a szerződésben előírt módon és időben nem értesíti;
e) felróható magatartása folytán a távhőszolgáltatás megszűnik, vagy azt a Tszt. 40-41. §-aiban foglaltakon túlmenően szünetelteti vagy korlátozza;

f) a távhőszolgáltatás felfüggesztése esetén a felfüggesztési ok megszüntetésére vonatkozó írásbeli értesítése kézhezvételét követő munkanapon a felhasználó részére a távhőszolgáltatást nem kezdi meg.

A szolgáltató szerződésszegése esetén alkalmazható szankciókat a Tszt. 50-51. §-ai rögzítik.

E szerint az a)-d) és f) pontok esetében kötbérfizetés, e) pontban foglalt esetben alapdíj-visszatérítés kötelezettsége terheli szolgáltatót.
A kötbér mértéke a szerződésszegéssel érintett időszakra vonatkozóan az adott szolgáltatás (fűtés, vagy melegvíz) után fizetendő alapdíj 20%-a.

6.8.2. Szerződésszegés a felhasználók, díjfizetők részéről

A felhasználó, illetőleg a díjfizető részéről szerződésszegésnek minősülő magatartásokat a Tszt. 49. § (2) bekezdése határozza meg, míg az alkalmazható szankciókat a Tszt. 50-51. §-ai rögzítik.

A felhasználó, illetőleg díjfizető részéről szerződésszegésnek minősül, ha

a) a szerződésben meghatározott hőteljesítményt túllépi;
b) a távhő folyamatos és biztonságos szolgáltatását, illetőleg más felhasználó vagy díjfizető szerződésszerű távhővételezését zavarja, vagy veszélyezteti;
c) a mérőeszközt vagy a mérőeszköz hitelességét tanúsító jelet (fémzár, hitelesítési bélyegzés, matrica) megrongálja, eltávolítja vagy – amennyiben a mérőeszköz olyan helyiségben van elhelyezve, amelybe a felhasználó állandó bejutása, illetve felügyelete biztosított – ezek sérülését, illetve hiányát a szolgáltatónak nem jelenti be;
d) a mérőeszköz befolyásolásával vagy megkerülésével – ideértve a mérőeszköz vagy annak hitelességét tanúsító jel megrongálását és eltávolítását is – távhőt vételez;
e) a távhő díját nem vagy nem a szerződésben meghatározott időben fizeti meg;
f) a korlátozási rendelkezéseknek nem tesz eleget;
g) a távhő vételezését nem a Tszt. 38. § (2), (4), illetve (5) bekezdésében foglalt feltételekkel szünteti meg.

Az a), c)-d) és f)-g) pontokban meghatározott szerződésszegés esetén, valamint szerződés nélküli távhőfogyasztás esetén pótdíjfizetési kötelezettség terheli a díjfizetés kötelezettjét. A pótdíj mértékét az illetékes önkormányzatnak az áralkalmazás és a díjfizetés feltételeit megállapító rendelete tartalmazza. Amennyiben az önkormányzat rendeletben a pótdíj mértékéről nem rendelkezik és annak szolgáltató általi meghatározását nem zárja ki, a pótdíj mértékét a szolgáltató a 8. sz. mellékletben foglaltak szerint határozza meg
A b) pontban meghatározott esetben a távhőszolgáltatás felfüggesztésre, illetőleg a közszolgáltatási szerződés felmondásra kerülhet.
A c)-d) pontokban meghatározott szerződésszegés esetén, illetve, ha a díjfizetés kötelezettje a távhőszolgáltatás díját az önkormányzatnak az áralkalmazás és a díjfizetés feltételeit megállapító rendeletében meghatározott határidőn túl, nem vagy késedelmesen fizeti meg, a távhőszolgáltatás felfüggesztésére kerülhet sor.
A g) pontban meghatározott szerződésszegés esetén, továbbá, ha a díjfizetés kötelezettje a szolgáltató írásbeli felszólítása ellenére a távhőszolgáltatás díját az esedékesség lejártát követő 60 napon belül nem fizeti meg, a távhőszolgáltató a közszolgáltatási szerződést felmondhatja.

Az önkormányzat rendeletében előírtak szerint a szolgáltató a fűtési célú hőellátáshoz szükséges hőmennyiséget és a használati melegvíz-szolgáltatási célú távhőszolgáltatást csökkentheti.
A távhőszolgáltatás felfüggesztésével, valamint a felfüggesztés megszüntetésével felmerült költségeket a távhőszolgáltató jogosult a szerződésszegés elkövetőjére áthárítani. A közszolgáltatási szerződés nélküli távhőfogyasztás esetén - az ebből származó jogkövetkezményekért - az érintett ingatlan ingatlan-nyilvántartás szerinti tulajdonosa felel.

A felhasználó/díjfizető köteles lehetővé tenni a bejutást a távhőszolgáltatás felfüggesztése céljából a felhasználó/díjfizető jelen Üzletszabályzat 6.7.2.1. c), d) pontjaiban meghatározott szerződésszegése esetén, valamint az e.) pont esetén: ha a távhőszolgáltatás díját az önkormányzatnak az áralkalmazás és a díjfizetés feltételeit megállapító rendeletében meghatározott határidőn túl nem vagy késedelmesen fizeti meg.

6.9. A szolgáltatás felfüggesztése

Többszintes lakóépületben levő, lakásonkénti egyedi hőmennyiség mérővel ellátott lakásnak, vagy az egész épületnek a fűtés- és melegvíz szolgáltatása megszűntetésének módjait a Tszt., a Közüzemi Szabályzat szabályozza.

Épületrész szolgáltatásból történő ideiglenes vagy végleges kikapcsolására vonatkozóan – kivéve, ha az épületrész tulajdonosának díjtartozása áll fenn - a felhasználó/ felhasználói közösség jogosult döntést hozni, egyidejűleg a több épületrészre vonatkozó szolgáltatási paraméter és elszámolási feltételek meghatározásával.

Ha a felhasználó/díjfizető a távhő folyamatos és biztonságos szolgáltatását, illetőleg más felhasználó szerződés szerinti távhő vételezését zavarja, vagy veszélyezteti, továbbá a szolgáltatás díját felszólításra sem fizeti meg, úgy a szolgáltató a szolgáltatást felfüggesztheti.
A felfüggesztést megelőzően a szolgáltató legfeljebb 5 naptári napos teljesítési határidő biztosításával, a jogkövetkezményekre történő figyelmeztetéssel, írásban felhívja az egyedi mérővel mért épületrész tulajdonosát - a szolgáltató részére megadott postázási címére küldött levélben -, majd a felhívás eredménytelensége esetén függesztheti fel a szolgáltatást.

Ha a felhasználó/díjfizető a távhőszolgáltatás felfüggesztése okának megszüntetéséről a szolgáltatót írásban értesítette, az értesítés kézhezvételét követő munkanapon a szolgáltató fenti ok megszűnését leellenőrzi, amennyiben az ok megszűnéséről meggyőződik és a fogyasztó a hőmennyiségmérő le-, ill. visszaszerelésének költségeit az Önk. rend. szerint megelőlegezi, úgy a távhőszolgáltatást fenti felhasználó részére ismételten meg kell kezdeni.

Ha a távhőszolgáltatás díját a felhasználó/díjfizető az esedékességtől számított 30 napon belül nem fizeti meg, a szolgáltató a közüzemi szerződést felmondhatja, és a felhasználót a távhőszolgáltatásból kikapcsolhatja.

A Szolgáltató 60 nap elteltével – a felhasználói átvételt igazoló módon – értesítést küld a felhasználónak arról, hogy – az esedékességtől számított három hónap elteltével – mely napra mondja fel a közüzemi szerződést és kapcsolja ki a felhasználót a szolgáltatásból.

Amennyiben az értesítésben megjelölt határnapig a felhasználó fizetési kötelezettségének nem tesz eleget, a határnapon a felhasználó közüzemi szerződése megszűnik, a távhőszolgáltatásból kikapcsolásra kerül.

A kikapcsolást és a közüzemi szerződés megszűnését követően a további távhőszolgáltatás feltétele sorrendben a behajtással kapcsolatos költségek, a késedelmi kamat és az összes lejárt díjhátralék kiegyenlítése és új távhőszolgáltatási közüzemi szerződés megkötése.

Díjhátralék késedelmes megfizetése miatti szolgáltatás felfüggesztés (kizárás) esetén legalább kettő dolgozónak – egy fő vezető és egy fő szerelő – kell együttesen eljárni.

A szolgáltatás megszüntetésekor a felhasználóval hátraléka nagyságáról az eljáró dolgozók nem vitatkozhatnak, engedményt nem adhatnak.

A felhasználó díjtartozásának helyszínen történő megfizetése esetén – amennyiben a könyvelésben szereplő összes tartozás, kamatai, felmerülő többlet költségek teljes mértékben megfizetésre kerültek - a szolgáltatás felfüggesztésére nem kerül sor.

Amennyiben a felhasználó vállalja a díjhátralék megfizetését, azonban előtte a hátralék-egyenleg egyeztetését kéri, úgy a jelenlévő dolgozók az ügyfélszolgálathoz történő elszállításában közreműködhetnek.

Egyéb esetben a szolgáltatás felfüggesztéséről, ill. megszüntetésétől csak akkor lehet eltekinteni, ha a felhasználó hitelt érdemlő okmányokkal – befizetési csekk, terhelési értesítő és bevételi pénztárbizonylat – tudja igazolni, hogy tartozását időközben rendezte, vagy érvényes részletfizetési megállapodással rendelkezik.

A kizárás vagy visszakötés után a szerelő köteles a tevékenységgel járó esetleges rendellenességeket (pl. vízfolyás, légtelenítés, csöpögés) elhárítani.

Amennyiben a kikötést követően hátralékos felhasználó rendezi tartozását és kifizeti a ki- és visszakötés díját és ezt a szolgáltatónak hitelt érdemlően igazolja, a visszakötést két (2) munkanapon belül el kell végezni.

6.10. A közüzemi szerződés felmondása

A szolgáltató a közüzemi szerződést csak meghatározott esetekben mondhatja fel.

Törvény biztosítja, hogy a lakossági felhasználók közössége az általános közüzemi szerződést – meghatározott feltételek fennállása esetén – 30 napos felmondási idővel felmondhatja.

Az általános közüzemi szerződés felhasználó általi felmondásának feltételeit a Tszt. 38. §-a, és a Tszt. Vhr. 3. sz. mellékleteként kiadott Távhőszolgáltatási Közüzemi Szabályzat 27. pontja határozzák meg.

Egyedi közüzemi szerződést az egyéb felhasználó a szerződésben meghatározott – rendelkezés hiányában 6 hónapos – felmondási idővel mondhatja fel. A közüzemi szerződés felmondása csak fűtési időszak utolsó napjára szólhat.

A szerződés felmondását szolgáltató írásban igazolja vissza, amelyben tájékoztatja a felhasználót a felmondásból eredő műszaki és pénzügyi kötelezettségekről is.

Amennyiben a felhasználó több önálló ingatlant ellátó hőközpontból kapja a hőenergiát, a szerződés felmondásának jogát mind a hőközpont elhelyezésére szolgáló, mind a kapcsolt épületek felhasználói közössége – képviselője útján – csak együttesen gyakorolhatja.

6.11. A szolgáltatások biztosításához szükséges egyéb szerződések

6.11.1. Energiabeszállítói szerződések

A Termofok-Sió Kft., mint engedélyes távhőszolgáltató 2017. április 01.-től az Engie Magyarország Kft.-től, mint engedélyes távhőtermelőtől hosszú távú távhőtermelői szerződés keretében vásárolja a távhőszolgáltatás zavartalan és biztonságos ellátásához szükséges hőenergiát.

6.11.2. Használati melegvíz előállításához szükséges hidegvizet biztosító szerződések

A szolgáltató ellátási területén egyaránt megtalálható a **vízfelmelegítési-szolgáltatás** és a **melegvíz-szolgáltatás** is.

A **vízfelmelegítési-szolgáltatás** esetén nem a szolgáltató felelősségi körébe tartozik a közműves ivóvíz rendelkezésre bocsátása, arra a felhasználók, felhasználói közösségek kötnek szerződést a vízi közműszolgáltatóval. Ebben az esetben a távhőszolgáltató csak vízfelmelegítési díjat számláz, melynek hődíja megegyezik a fűtési hődíjjal. A vízfelmelegítési díj fix összeg, melyet a szolgáltató a közös képviselő által leadott vízmérő óra állások és mellékmérő óra állások alapján számláz ki a fogyasztó részére.

A **használati melegvíz-szolgáltatás** esetén a szükséges víz hideg ivóvíz.
A közműves hidegvíz felmelegítésével biztosított használati melegvízhez szükséges ivóvíz vásárlására a szolgáltató és a vízszolgáltató egyrészt közüzemi szolgáltatási szerződést köt, másrészt megállapodásban felvállalhatja a vásárolt ivóvíz víz- és csatorna díjának közvetlenül felhasználók/díjfizetők részére hatósági áron közvetített szolgáltatásként történő továbbszámlázását.

7. fejezet: DÍJAZÁSSAL KAPCSOLATOS RENDELKEZÉSEK

7.4. Általános szabályok

A Tszt. rendelkezései szerint csak a távhőszolgáltatás csatlakozási díja és a lakossági távhőszolgáltatás díja hatósági áras szolgáltatás.

A lakossági távhőszolgáltatás legmagasabb hatósági díjainak megállapítását és az áralkalmazás feltételeit – az ártörvényben foglaltak alapján – az árhatóságként is működő **Magyar Energia és Közmű-szabályozási Hivatal** (1054 Budapest, Bajcsy-Zsilinszky út 52.) javaslatának figyelembevételével az illetékes miniszter rendeletben határozza meg, míg a

távhő hálózathoz történő csatlakozás díját a szolgáltatás helye szerinti önkormányzat rendeletben határozza meg.
A nem lakossági fogyasztókkal (közületek, intézmények) szemben a szolgáltatás helye szerinti önkormányzattal, hőtermelővel a közüzemi szerződésben meghatározott szolgáltatási díjat kell érvényesíteni.

A szolgáltató a rendszeres számlázási tevékenységekor a távhőszolgáltatás árát a számlázáskor hatályban lévő díjtételek, valamint a szerződésben foglaltak alapján határozza meg, amely díjtételekre külön kerül felszámításra a mindenkori áfa összege.

Az önkormányzati rendeletekben meghatározott érvényes árak alkalmazása külön szerződésmódosítást nem igényel, azokat a szolgáltató a hatályba lépést követően köteles alkalmazni, de a felhasználót értesíti az árváltozás tényéről.

Amennyiben a hatósági áremelés hatályba lépése után tervezett első leolvasás a felhasználónak felróható okból kétszeri kísérlettel nem hajtható végre, vagy írásbeli felhasználói bejelentésből nem állapítható meg a számlázás alapjául szolgáló mérőállás, a számlázásnál az árváltozás hónapjának utolsó napjával, mint osztónappal lehet az árváltozást megelőző és követő leolvasási adatok különbségét áralkalmazás szempontjából időarányosan megosztani.

7.5. A távhőszolgáltatás díjtételei

A távhőszolgáltatás díja kéttarifás: alap - ill. teljesítménydíjból és hődíjból áll.

A szolgáltató által kiszámlázott használati melegvíz készítéséhez felhasznált víz- és csatornahasználati díj megegyezik az ellátási terület szerinti illetékes vízszolgáltató által alkalmazott díjtételekkel.

7.5.1. Alapdíj

Az alapdíj éves díj, amelynek 1/12-ed része havonta, a kiállított és kézbesített számla alapján a tárgyhónap utolsó napjáig fizetendő. Ettől a szolgáltatás helye szerint illetékes önkormányzat rendeletben eltérő szabályokat állapíthat meg.

Az alapdíjat a fűtés szempontjából figyelembe vehető helyiségek légtérfogata (lm^3) után, üzemi díjas felhasználónál a lekötött legnagyobb teljesítmény után kell megfizetni.
A felhasználónak az alapdíjat az általános közszolgáltatási szerződés fennállása alatt, a szolgáltatott, illetőleg a vételezett hőmennyiségtől és a fűtési hődíjtól függetlenül kell megfizetnie, akkor is, ha a felhasználói berendezések hibája vagy alkalmatlansága miatt nem teljesíthető a szolgáltatás, ha távhőt nem vételezett, ha a Szolgáltató a felhasználó szerződésszegése miatt a távhőszolgáltatást felfüggesztette, vagy a Szerződést felmondta.

7.5.2. Teljesítménydíj

A teljesítménydíj éves díj, amelynek 1/12-ed része havonta, a kiállított és kézbesített számla alapján a tárgyhónap utolsó napjáig fizetendő. Ettől a szolgáltatás helye szerint illetékes önkormányzat rendeletben eltérő szabályokat állapíthat meg.
Teljesítmény díjas fogyasztásra az a nem lakossági fogyasztó jogosult, amelynek a lekötött teljesítménye meghaladja az 1000 kW-ot. Az ilyen fogyasztási helyre a fogyasztó és a szolgáltató egyedi teljesítmény-díjasszerződést kötnek,
Amely fogyasztó teljesítmény díjat fizet, mentesül az alapdíj fizetése alól, azonban a teljesítmény díj megfizetése nem mentesíti a fogyasztót a hődíj megfizetése alól.
A lekötött teljesítményt a fogyasztó kérésére évente egy alkalommal, legkésőbb tárgyév november 30.-ig lehet módosítani, amely módosítás a következő fűtési szezon kezdetével (tárgyévet követő év október 15.) lép életbe.

A teljesítmény díjas fogyasztási helyen ultrahangos technológiájú regiszteres Országos Mérésügyi Hivatal (a továbbiakban: OMH)által hitelesített, a szolgáltató által plombálható elzárt helyen kell a mérést kialakítani, mely alkalmas az igényelt hőmennyiség és hőteljesítmény mérésére és pillanatnyi teljesítmény, valamint a hőmennyiség min 60 napig történő regisztrálására. A teljesítménydíjas mérés kiépítésének és hitelesítésének költsége a fogyasztót terheli.

7.5.3. Fűtési hődíj

A.) Egyedi méréssel nem rendelkező lakások esetén: a szolgáltatott illetőleg a vételezett hőmennyiség elszámolásának alapja a szolgáltató tulajdonában lévő – felhasználói hőközpontokba vagy a szolgáltatói hőközpontokba, vagy a hozzá tartozó hőfogadóba – beépített hiteles hőmennyiségmérő állása, ha az önkormányzat rendelete másképp nem rendelkezik.

A hődíj számlázása és megfizetése- a szolgáltató és a felhasználó eltérő megállapodása vagy az önkormányzat rendeletének eltérő rendelkezése hiányában - külön-külön épületrészenként történik. Az épületrészek felhasználói, díjfizetői kötelesek a díjak kiegyenlítésére.

A szolgáltatói hőmennyiségmérő a fűtési időszakban, havonként – a hónap 25. és következő hónap 05. napja között – kerülnek leolvasásra adatrögzítés és ellenőrzés céljából.

B.) Költségmegosztók alkalmazásával történő elszámolás esetén: az egyes lakások előző évi fogyasztása kerül a következő fűtési szezonban 7 részletben előlegként kiszámlázásra, majd a fűtési szezon lezárása után a tulajdonosi közösség képviselője, vagy a megbízottja a költségosztók leolvasása és a fő hőmennyiségmérőn mért összes fogyasztás felosztása, arányosítása után leadott adatszolgáltatás alapján társaságunk kiállítja a végszámlákat lakásonként.

C.) Egyedi hőmennyiségmérővel, mint költségmegosztóval rendelkező lakások esetén: a szolgáltatói hőközpontban történő hőmennyiségméréskor a szolgáltatott távhő elszámolásának alapja a hőközpontban hitelesen mért hőmennyiség, a hőfogadó állomáson elhelyezett egyéb mérőműszer pedig a szolgáltatói hőközpontban lévő hőmennyiségmérő költségmegosztója.
Egyedi hőmennyiségmérővel felszerelt lakások esetén a felszerelt hőmennyiségmérő alapján havonta utólag a tulajdonosi közösség képviselője, vagy a megbízottja biztosítja társaságunk

számára a tárgyhónapot követő hónap 5-ig az adatszolgáltatást, mely alapján a távhőszolgáltató kiállítja a tárgyhóban felhasznált hőmennyiségre vonatkozó számlákat.

D.) Egyedi hőmennyiségmérővel, mint költségmegosztóval rendelkező lakások hődíjának átalány alapján történő fizetése: azok az egyedi hőmennyiségmérővel rendelkező fogyasztók, akiknek adott év március 01. napján és azt megelőző 1 éves időszakban nem volt távhő tartozása, a következő év március 31. napjáig kérhetik a fűtési hődíj átalánydíjként történő megfizetését. Az általány díjas fizetés és elszámolás minden évben május 01-től indul, és következő év április 30-ig tart.
A szolgáltató a fogyasztás ellenőrzése céljából fenti elszámolástól függetlenül a leolvasást továbbra is havonta elvégzi. Ha a szolgáltató a havi leolvasás alapján, a havi fogyasztásban az előző év azonos időszakához viszonyítva nagymértékű eltérést tapasztal, jogosult egyoldalúan a havi általány díj mértékének módosítására, vagy a havi elszámolásra történő áttérésre a fogyasztó kiértesítése mellett. Amennyiben a szolgáltató a helyszíni bejárás során szabálytalan vételezést tapasztal, úgy az egyéb következményeken túl a havi díjas elszámolásra is jogosult áttérni.
Amennyiben az átalánydíj fizetésre jogosult fogyasztó átalánydíj fizetési kötelezettségét megszegi és lejárt esedékességű tartozása állna elő, az a következő fűtési szezontól átalánydíj fizetési kedvezményét elveszti.
A fogyasztó is kérheti írásban, a fűtési szezon évének március 31-ig napjáig történő bejelentéssel, hogy a következő fűtési szezonra nem kéri az átalány díjas fizetési lehetőséget. Ezen esetben az elszámolás után a tényleges fogyasztás alapján kerül sor a fizetésre, az előlegként befizetett többlet díj a következő számlában kerül elszámolásra.

E.) Közületi fogyasztók esetén: a felszerelt hőmennyiségmérő alapján havonta utólag, általában a hó utolsó napján leolvasott és rögzített hőmennyiség alapján, a tárgyhónapot követő hónapban, utólag köteles megfizetni a hődíjat.

7.5.4. Használati melegvíz-szolgáltatás és vízfelmelegítési-szolgáltatás díja

A használati melegvíz-felhasználás a felhasználói helyen (lakás, helyiség) mérhető, a felhasználói helyre vonatkozóan a szolgáltatás hónapjában a tényleges fogyasztás fizetendő.

A társasházi használati melegvíz elszámolás az alábbiak szerint történhet:

A.) A társasházba beérkező, a **távhőszolgáltató tulajdonában lévő hiteles hidegvíz mérőn** megmért és felmelegítésre kerülő vízmennyiséget a Termofok-Sió Kft. **díjtáblázata szerinti felmelegítési díjjal** (Ft/m3) kell felszorozni. A lakásonként beépített **fogyasztói tulajdonú melegvíz mérők költségosztóként** szerepelnek, melyek állásait a közös képviselő adja le (fogyasztást követő hónap 05. napjáig) a Termofok-Sió Kft. titkárságára, majd a távhőszolgáltató ennek alapján végzi el a költségosztást, melyet a lakók részére havonta kiszámláz.

B.) A társasházba beérkező, az **ivóvíz szolgáltatói tulajdonban lévő hiteles hidegvíz mérőn** megmért és felmelegítésre kerülő vízmennyiséget a Termofok-Sió Kft. **díjtáblázata szerinti felmelegítési díjjal** (Ft/m3) fel kell szorozni. A lakásonként beépített **fogyasztói tulajdonú melegvíz mérők költségosztóként** szerepelnek, melyek állásait a főmérő állásával együtt a közös képviselő adja le (fogyasztást követő hónap 05. napjáig) a Termofok-Sió Kft. titkárságára, majd a távhőszolgáltató ennek alapján végzi el a költségosztást, melyet a lakók részére havonta kiszámláz.

C.) A társasházba beérkező, **a távhőszolgáltató tulajdonában lévő hiteles hidegvíz mérőn** megmért és felmelegítésre kerülő vízmennyiséget a Termofok-Sió Kft. tulajdonában lévő **hiteles hőmennyiségmérőn megmért** a társasház által a hideg víz felmelegítésre felhasznált hőmennyiség díjával (Ft/GJ) kell felszorozni. A lakásonként beépített **fogyasztói tulajdonú melegvíz mérők költségosztóként** szerepelnek, melyek állásait a főmérő állásával együtt a közös képviselő adja le (fogyasztást követő hónap 05. napjáig) a Termofok-Sió Kft. titkárságára, majd a távhőszolgáltató ennek alapján végzi el a költségosztást, melyet a lakók részére havonta kiszámláz.

D.) A **lakásonként beépített fogyasztói, illetve ivóvíz szolgálattói tulajdonú, hitelesített melegvíz mérők** állását a közös képviselő adja le a Termofok-Sió Kft. titkárságára, aki a **távhőszolgáltató hőmennyiségmérőjén** megmért hőmennyiséget elosztja az összes lakás és egyéb ingatlan lejelentett melegvíz óráin mért fogyasztással, majd a kapott, 1 m3-re eső hőmennyiséget beszorozza az egyes ingatlan melegvíz mérője/i által mért fogyasztással és a kapott mennyiséget szorozza a felmelegítési díjjal, mely adatok alapján készül a lakók részére a havonkénti számla.

Az ellátás helye szerinti önkormányzati rendelete eltérő szabályozása esetén a szolgáltató egyes működési területein a számlázás rendje ettől eltérhet.

7.5.5. Melegvíz-szolgáltatáshoz kötődő víz- és csatornahasználati díj

Közüzemi ivóvíz felhasználásával biztosított melegvíz-szolgáltatás esetén, közüzemi ivóvíz víz- és csatornahasználati díjat az előző pontban foglaltak szerint számlázza szolgáltató. A közüzemi ivóvíz számlázás kizárólag önkormányzati rendelet előírásán alapulhat.

7.6. Leolvasások, a számlázás rendje és módja

7.6.1. Fűtésszolgáltatás

Leolvasás: a szolgáltató a fűtési időszakban minden hónapban leolvassa a hőközponti és hőfogadói hőmennyiségmérőket; ezen a felhasználói közösség képviselője kérésére részt vehet. A szolgáltató lehetővé teszi, hogy az elszámolás alapjául szolgáló mérő állását a megbízott igényének megfelelően ellenőrizhesse a leolvasás időpontjától függetlenül is.
A felhasználók által vételezett hőmennyiség adatszolgáltatását a fogyasztást követő hónap 05. napjáig a felhasználói közösség képviselőjének, vagy megbízottjának a szolgáltató által kért formátumban kell eljuttatni annak titkárságára.
Elszámolás:

- egyedi fűtésmérés esetén egy naptári hónap, továbbá, ha a mérő tényleges fogyasztási adatai havonta kerülnek leolvasásra és adatszolgáltatásra
- költségosztós épületben: minden év szeptember 15. napjától a következő év május 15-ig terjedő időszak (fűtési időszak).

Számlázás: a teljesített szolgáltatás után, a felhasználók által meghatározott arányok és a megküldött adatszolgáltatás szerint a díjfizetők részére történik; ennek hiányában szolgáltatás helye szerinti önkormányzat rendelete szerint, a díjfizetők részére, az épületrészek fűtött légtere szerinti arányban felosztva.

7.6.2. Melegvíz-szolgáltatás

Leolvasás: a főmérők havonta leolvasásra kerülnek.
Elszámolás: lakásban (épületrész) lévő melegvíz-mérők és a főmérőn mért fogyasztás alapján készült adatszolgáltatást a tulajdonosi közösség képviselője, vagy a megbízottja biztosítja társaságunk számára a tárgyhónapot követő hónap 5.-ig napjáig.

Számlázás: az egyes díjfizetők részére történik a tárgyhavi számlán; a tulajdonosi közösség képviselője, vagy a megbízottja által biztosított adatszolgáltatásban szereplő fogyasztási érték szerepel a kiállított számlán.

7.6.3. Számlaadási kötelezettség

A számlákra vonatkozó jogszabály előírásainak betartásával a szolgáltató felhasználási helyenként, a távhőszolgáltatásért fizetendő ellenértékről számlát állít ki.

Abban az esetben, ha a számlázás megkezdéséig (lakossági felhasználók esetében a tárgyhót megelőző hónap 28. napjáig) a fogyasztó és a pénzintézet között létrejött megállapodásról (felhatalmazásról) a pénzintézet nem értesíti szolgáltatót, szolgáltató a felhasználót készpénzfizetőnek tekinti, és a számlához készpénz-átutalási megbízást (csekket) mellékel.

7.6.4. A számlák kézbesítése

A szolgáltató a kibocsátott számlákat, a fizetési határidő előtt legalább 8 nappal korábban, felhasználó részére postai úton kézbesíti.

Ha a felhasználó a felhasználási hely címével nem megegyező számlázási, illetve levélcímre kéri a kézbesítést, akkor a számlák elkészítését követő második munkanapig a postára adásnak meg kell történnie.

Külföldre történő kézbesítés esetén a kézbesítés postai díját, a külföldi kézbesítés várható időtartamára, a felhasználónak utólag meg kell fizetnie.

7.7. A távhőszolgáltatás ellenértékének kiegyenlítése

A felhasználók a távhőszolgáltatás ellenértékét a szerződésben (fizetési megállapodásban) vagy a számlán feltüntetett határidőig kötelesek kiegyenlíteni. A távhődíjak megfizetésének esedékessége tárgyhónap utolsó napja.

A távhőszolgáltatás ellenértékét a felhasználók a tárgyhónap utolsó napjáig kamatmentesen egyenlíthetik ki. A számla összege csak a tárgyhót követő hó első napjától tekinthető hátraléknak, amely után már alkalmazhatók a Ptk. késedelmes megfizetésre vonatkozó szabályai.

Alaptalan számlareklamáció a fizetési határidőt nem módosítja. Jogos számlareklamáció esetén a módosított fizetési határidőt a korrekciós számlán kell feltüntetni.

A fizetési kötelezettség teljesítése független a felhasználó által megválasztott fizetési módtól. A fizetési határidőt követő kiegyenlítés késedelmes fizetésnek minősül.

Pénzintézeten keresztül történő kiegyenlítés esetén a fizetési határidőt nem módosítja:

- a megbízás visszavonása, módosítása;
- ha az esedékes számla összege limit feletti;
- ha a pénzintézet a fogyasztó azonosítóját (ügyfélszámát) hibásan tartja nyilván;
- ha a számla összege fedezethiány miatt nem utalható;
- ha a pénzintézet a benyújtott terhelést, előzetes értesítés és egyeztetés nélkül, technikai okok miatt nem fogadta;
- ha a pénzintézet a felhatalmazásról, illetve az ügyfél folyószámlaszámának megváltozásáról, a felhatalmazás érvényességi idejéről szolgáltatót nem értesítette a terhelés benyújtása előtt.

7.8. Díjfizetési módok

7.8.1. Pénztári befizetés

Ha a felhasználó a számlát a szolgáltató pénztárában kívánja kiegyenlíteni, akkor a pénztáros a készpénz átvételét köteles átvételi elismervény kiállításával igazolni.

7.8.2. Postán történő befizetés

Belföldi postautalványon történő feladás esetén, ha arról hiányzik a beazonosításhoz és jóváíráshoz szükséges információ (név, cím, ügyfélszám, fogyasztási hely, számlaszám, időszak, stb.), akkor szolgáltató tudakozványt köteles, az összeg postai telepítését követő két munkanapon belül, a feladónak elküldeni.

Postán történő befizetés esetén a teljesítés napja a postai átvételt igazoló bélyegzőn feltüntetett időpont.

Ha a postán történő befizetés a szokásos telepítési időig nem kerül jóváírásra a szolgáltató bankszámláján, akkor szolgáltató, felhasználó kérésére, köteles erről az igazolást kiadni.

A szolgáltató a postára adott, de hozzá be nem érkezett befizetések ügyében eljárhat felhasználó helyett, ha a felhasználó szolgáltató rendelkezésére bocsátja a feladóvevényt, vagy annak hiteles másolatát és megfizeti az eljárás ügyviteli díját.

A postára adott, de a szolgáltatóhoz be nem érkezett befizetések miatt felhasználót hátrány, kár nem érheti, ha az eljárás végén az összeg a szolgáltató bankszámláján jóváírásra kerül.

7.8.3. Lakossági folyószámláról történő kiegyenlítés

Bankszámlával rendelkező díjfizetők a pénzforgalmi szabályok előírásai alapján kétoldalú megállapodásban rögzített módon

- azonnali beszedési megbízással,
- határidős megbízással,
- átutalással

rendezhetik az esedékes (kézbesített) számlákat.

Lakossági folyószámláról csak a pénzintézet értesítését követően, a felhatalmazás érvényességének időpontjától kerülhet sor fizetésre. Ha a számlázás megkezdéséig (a tárgyhót megelőző hónap 28. napjáig) a pénzintézet nem vagy nem a pénzforgalomról szóló előírásoknak megfelelően értesíti a szolgáltatót a megbízási szerződés megkötéséről vagy módosításáról, akkor a szolgáltató a díjfizetőt készpénzfizetőnek tekinti.

Ha a számlázás megkezdéséig a felhasználó vagy a pénzintézet nem értesíti a szolgáltatót a megbízási szerződés megszűnéséről vagy felfüggesztéséről, illetve arról, hogy a megbízás fedezethiány miatt nem teljesíthető, akkor felhasználónak a kézbesített számla alapján kell gondoskodni a határidőre történő kiegyenlítésről.

Tartós fedezetlenség (3 hónap) esetén a szolgáltató a felhasználót készpénzfizetőnek tekinti, és a továbbiakban a számlához készpénz átutalási megbízást (csekket) is mellékel.

A pénzintézetnek adott megbízás módosítása – új felhatalmazás – nélkül, és az erről szóló pénzintézeti értesítés megküldéséig a szolgáltatónak nincs jogosultsága másik vagy új felhasználási hely esedékes számláit benyújtani a pénzintézethez.
Nincs lehetőség arra, hogy a szolgáltató

- a nem teljesített megbízásokat (a visszautasítás okától függetlenül);
- a tárgyhót megelőző időszak számláit;
- a tárgyhót érintő korrekciós számlákat;
- a felhasználó változással összefüggő számlákat

benyújtsa a felhasználó folyószámláját vezető pénzintézetnek. Ilyen esetben a számla kiegyenlítéséről a felhasználónak, egyéb módon (például a banknak adott egyedi megbízással) kell gondoskodnia.

Lakossági folyószámláról történő kiegyenlítés feltételeit a felhasználó és a pénzintézet között létrejött megállapodás rögzíti. Az ilyen megbízással kapcsolatos ügyek intézése nem tartozik a szolgáltató hatáskörébe. Észrevétel, kifogás, vagy panasz esetén közvetlenül a bankhoz kell fordulni.

A pénzintézeten keresztül történő számlarendezés érdekében a pénzintézet tárgyhónap 15. napján kísérli meg megterhelni a felhasználói számlákat. Fedezet hiány esetén a levonás meghiúsulása nem eredményezi szolgáltató ismételt megterhelési igényét, így az érintett díjfizető csekken, személyesen teljesíthet.

7.8.4. Szociális és egyéb jogcímen nyújtott támogatás jóváírása

A szociális és egyéb jogcímen nyújtott támogatás nem minősül készpénzjuttatásnak, ezért a támogatás összegének jóváírása, az államigazgatási határozat rendelkező részében meghatározott feltételek, illetve a támogatás összegét folyósító rendelkezéseinek betartásával, a következők szerint történik.
Ha a felhasználónak a szolgáltató felé

- nincs tartozása, akkor a támogatás összegét a tárgyhóban esedékes díjak részbeni, vagy teljes kiegyenlítésére kell fordítani;
- van tartozása, akkor a támogatás összegét felhasználói befizetésként kell kezelni és a tartozás csökkentésére kell felhasználni.

A támogatás összegének jóváírását (akár számlában, akár hátralékra) csak az után tudja megkezdeni a szolgáltató, ha az államigazgatási határozatot, vagy a folyósító rendelkezéseit

írásban megkapja és a támogatás havonkénti, vagy teljes összegét – jogosultak szerint részletezett módon – a folyósító szolgáltatónak átutalta.

Ha szolgáltató a támogatás összegének jóváírását nem tudja megkezdeni, akkor erről felhasználót és a folyósítót egyaránt köteles írásban haladéktalanul értesíteni és a már átutalt összeget ezzel egyidejűleg a folyósítónak visszafizetni.

A szociális és egyéb jogcímen nyújtott támogatás a kibocsátott számlák esedékességét, a felhasználó díjfizetési kötelezettségét nem érinti, erre való hivatkozással felhasználó a díjfizetést nem tagadhatja meg, és nem mentesülhet a késedelmes fizetés következményei alól.

7.9. A késedelmes fizetés és következményei

Ha a díjfizető (felhasználó) a szolgáltatás ellenértékét nem a közüzemi szerződésben, illetve nem a számlán feltüntetett határidőig fizeti meg, vagy csak részben egyenlíti ki, a szolgáltató havonta, levélben vagy a következő számlán szólítja fel a díj kiegyenlítésére.

A szolgáltatót nem terheli felelősség azért, ha a felszólító leveleket a posta nem a küldeményekre vonatkozó előírások szerint kézbesíti.

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

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

Késedelmes fizetés esetén a szolgáltató jogosult a felszólítást követően:

- megindítani a behajtási eljárást;
- intézkedni a szolgáltatás felfüggesztésére;
- a szerződés felmondására, ha fogyasztó tartozása 30 napnál régebbi.

Ha a díjfizetőnek (felhasználónak) több tartozása áll fenn, és a teljesítés nem fedezi valamennyi tartozást, akkor a befizetést a Ptk. előírásainak megfelelő sorrendben kell a követelések fedezetére fordítani.

Ha a díjfizető (felhasználó) kamattal és költséggel is tartozik, és a fizetett összeg az egész tartozás kiegyenlítésére nem elég, azt elsősorban a költségre, utána a kamatra és végül a főtartozásra kell elszámolni, függetlenül a befizető rendelkezéseitől.

A díjfizető (felhasználó) a szolgáltató hozzájárulása nélkül is törlesztheti tartozását. A részteljesítés azonban nem mentesíti a díjfizetőt (felhasználót) a késedelmes fizetés és a szerződésszegés következményei alól.

A tartozás rendezése érdekében, a díjfizetői (felhasználói) együttműködés és kellő garancia esetén, szolgáltató részletfizetési megállapodást köt a díjfizetővel (felhasználóval).

Ha a díjfizető (felhasználó) a fizetési határidőig nem, vagy csak részben egyenlítette ki a szolgáltatás ellenértékét, akkor a szolgáltatóval kötött részletfizetési megállapodás kizárólag abban az esetben mentesíti a fogyasztót a késedelmes fizetés következményei alól, ha azt a megállapodás külön tartalmazza.

Ha a díjfizetővel (felhasználóval) részletfizetési megállapodás jön létre, és fogyasztó az abban foglaltaknak eleget tesz, szolgáltató a korábban megindított behajtási eljárást felfüggeszti, illetve újat nem kezdeményez.

Ha a díjfizető (felhasználó) nem vagy nem a részletfizetési megállapodás szerint törleszti a tartozást, akkor szolgáltató jogosult:

- a megállapodás felmondására;
- a behajtási eljárást folytatni, illetve megkezdeni.

Nem teljesített részletfizetési megállapodás esetén szolgáltató megtagadhatja meg az újabb részletfizetési megállapodás megkötését.

7.10. Követelések behajtása

Amennyiben a díjfizető (felhasználó) a hátralékát más módon sem egyenlíti, úgy a szolgáltató elsősorban fizetési meghagyásos eljárás megindítása iránt intézkedik, e mellett a szolgáltatást szüneteltetheti, vagy a szerződést felmondhatja.

A behajtási eljárás során a szolgáltató intézkedései a következők:

- ha a felhasználó/díjfizető az önkormányzati tulajdonban lévő épület (épületrész) bérlője, akkor a bérbeadó tulajdonos értesítése, javaslat a bérleti jogviszony felmondására;
- ha a felhasználási hely tulajdonosa kiskorú, az illetékes szakigazgatási szerv tájékoztatása;
- a lakó-, illetve vegyes célra használt épület (társasház) közös képviselőjének tájékoztatása;
- a felhasználókkal/díjfizetőkkel való személyes kapcsolatfelvétel, részletfizetési megállapodás megkötésének kezdeményezése;
- részösszegű befizetések (részteljesítés) elfogadása;
- részletfizetési megállapodások megkötése;
- zálogszerződések megkötése, a zálogjog bejegyeztetése a tulajdoni lapra;
- fizetési meghagyások kibocsátásának kezdeményezése;
- végrehajtási eljárás megindításának, ingatlan végrehajtásnak kezdeményezése a bíróságon.

A hátralék jogi eszközökkel (fizetési meghagyás, végrehajtási eljárás) történő behajtása előtt figyelembe kell venni:

- az eljárás alá még nem vont időszakok és a teljes tartozás összegét;
- a felhasználó fizetési készségét;
- a behajtási eljárás várható költségét;

- a felhasználó által felajánlott biztosítékokat.

A behajtási eljárás során fogyasztót megilleti az a jog, hogy érdeklődése esetén a szolgáltató teljes körűen tájékoztassa ügyének állásáról, és a teljesítés elősegítése érdekében az adósságkezelés lehetőségeiről.
A szolgáltató kintlévőségeinek behajtására jogosult erre szakosodott külső céget megbízni illetve bevonni, s azzal az adatvédelmi jogszabályok betartása mellett információkat közölni.

8. fejezet: AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLAT

8.4. Az ügyfélszolgálat feladatai

A távhőszolgáltató az ügyfélszolgálat munkarendjét úgy köteles meghatározni, hogy az a felhasználók és díjfizetők részére legalább heti egy alkalommal a szokásos munkaidőn túl is elérhető legyen. Az ügyfélszolgálati tevékenység magában foglalja mindazon ügyek intézését, ami a szolgáltatói jogviszonyból adódik, lehetőséget biztosít a felhasználókkal történő közvetlen kapcsolattartásra, a felhasználók tájékoztatására, a távhőszolgáltatással kapcsolatos ügyek intézésére, az igények megismerésére és a panaszok kezelésére.

A szolgáltató olyan ügyfélszolgálatot kíván működtetni, amelynél a felhasználó/díjfizető minden szükséges tájékoztatást meg tud kapni, észrevételeit, panaszait meg tudja tenni és észrevételeire, panaszaira reális időn belül választ, orvoslást kap.

Az ügyfélszolgálat a fentiek szellemében

- fogadja és rögzíti az ügyfelek panaszait;
- számlabefizetéseket fogad;
- hátralék behajtási tevékenységet végez;
- fogadja a hibabejelentéseket, és továbbítja azokat az intézkedésre vagy hibaelhárításra illetékes műszaki egység, munkatárs felé.

A felhasználók/díjfizetők személyesen, írásban, vagy telefonon kérhetnek felvilágosítást, illetve kezdeményezhetik ügyeik intézését, kérhetnek tanácsot és tájékoztatást.

Elérhetőségek a fentiek kapcsán:

- **Ügyfélszolgálat elérhetőségei:** **8600 Siófok, Városház tér l.**, tel.: **06 84 510 535**
- **Ügyfélszolgálat nyitva tartása:** **kedd: l4-l6** óráig és **csütörtök: 07- l9** óra között
- **0-24 órás távhő diszpécser szolgálat**: 8600 Siófok, Városház tér l., mobil: **06 30 5313 225**

8.5. Személyes ügyintézés

A felhasználók a távhőszolgáltatással kapcsolatos kérdésekkel, észrevételekkel, panaszokkal, számlareklamációval a szolgáltató Siófok, Városház tér 1. szám alatt található helyi ügyfélszolgálati irodához fordulhatnak közvetlenül vagy telefonon: 06 84 510 535; faxon: 06 84 510 536).

Az alábbi ügyek csak személyes ügyintézést keretében rendezhetők:

- szerződés/megállapodás megkötése;
- fogyasztó-változással kapcsolatos ügyintézés;
- díjhátralék befizetése számlák és bizonylatok egyeztetése alapján;
- részletfizetési megállapodás megkötése;
- fizetési meghagyás lezárása és rendezése;
- végrehajtás alá vont tartozások rendezése;
- szerelési munkák megrendelése.

Az ügyfélszolgálat munkatársai a személyesen felvett panaszokat – amennyiben azok természete engedi – a lehető leggyorsabban, helyben orvosolják. Amennyiben a helyszíni ügyintézés során az ügyfél számára nem tudnak azonnal megnyugtató választ adni, az információ beszerzését követően ezt utólag telefonon, helyszínen történő felkeresés alkalmával, vagy írásban kell megadni.

8.6. Egyéb ügyintézési módok

Az alábbi ügyek levélben és e-mailen illetve telefonon is intézhetők, így személyes megjelenést nem igényelnek:

- mérőállás bejelentése;
- melegvíz-előleg módosítása;
- fizetési mód megváltoztatása (pl. csekk, átutalás);
- postai csekk kérése;
- számlainformáció kérése;
- számlaegyenleg igazolása.

A felhasználók/díjfizetők a távhőszolgáltatással kapcsolatos kérdésekkel, észrevételekkel, panaszokkal, számlareklamációval a szolgáltató 8.2. pontban megjelölt helyi irodához fordulhatnak.

Az ügyfelek a telefonon történő ügyintézéskor a felhasználói azonosító számuk, vagy egyéb azonosításra alkalmas személyi adatuk közlését követően kaphatnak tájékoztatást az adatvédelmi törvény szerinti személyes adatokról.

Az ügyfélszolgálat dolgozói fontos információt telefonon csak akkor továbbíthatnak, ha ez a leggyorsabb megoldás, ha nem áll fenn az elhallás, félreértés veszélye, és ha a közlés nem juthat illetéktelenek tudomására. Mindezek miatt a közölteket faxon, levélben is meg kell erősíteni.

Hátralékok pontos összegéről információ – a személyiségi jogok védelmében – telefonon nem adható, kizárólag személyesen az adósnak, vagy megfelelő meghatalmazással rendelkező képviselőjének.

8.7. Hibabejelentések fogadása

A hőszolgáltatási rendszerben felmerülő hiba bejelentése történhet személyesen, telefonon, faxon, levélben és e-mailen, a szolgáltató központjában és irodájában:

- személyesen: 8600 Siófok, Városház tér 1.
- a hibabejelentések fogadása folyamatosan (0-24 h-ig) az alábbi számon történhet: **06 30 531 3225**
- telefonon: **06 84 510 535**
- faxon: 06 84 510 536
- levelezési cím: 8600 Siófok, Városház tér 1.
- e-mailen: **ugyelet@termofok.hu; titkarsag@termofok.hu**

9. fejezet: PANASZÜGYEK KEZELÉSE

9.4. Általános rendelkezések

A **panasz** olyan kérelem, amely egyéni vagy csoportos jog- vagy érdeksérelem orvoslására illetve megszüntetésére irányul. A panaszok törvényes elintézése segíti a jogos egyéni érdekek érvényre juttatását.

A **közérdekű bejelentés** olyan körülményre, hibára, vagy hiányosságra hívja fel a figyelmet, amelynek orvoslása, illetőleg megszüntetése a felhasználói közösség érdekét szolgálja.

A felhasználó a távhőszolgáltatással kapcsolatos panaszával, észrevételével az ügyfélszolgálathoz, a szolgáltatási terület szerint illetékes üzemeltetési vezetőhöz, a szolgáltató működési engedélyét kiadó önkormányzat jegyzőjéhez, a Fogyasztóvédelmi Hatósághoz, a Magyar Energia és Közmű-szabályozási Hivatalhoz és a fogyasztói érdekképviseleti szervekhez fordulhat.

A szolgáltatónál a panasz kivizsgálására elsősorban az ügyfélszolgálat köteles. Mérlegelésre, elbírálásra, jognyilatkozat megtételére a szolgáltatás teljesítéséért felelős, vagy a közüzemi szerződés megkötésére hatáskörrel és illetékességgel rendelkező szervezeti egység vezetője köteles.

Amennyiben a felhasználó a panaszbejelentést nem az ügyfélszolgálaton tette meg, úgy a bejelentést fogadó szervezeti egység továbbítja azt az illetékességgel és hatáskörrel rendelkező felé.

A panaszok, észrevételek kivizsgálását és az orvoslásukhoz szükséges intézkedések megtételét lehetőleg tíz (10) munkanapon belül meg kell kezdeni. Az ügyfelek és más érintettek írásos bejelentéseire legkésőbb 30 naptári napon belül választ kell adni, amennyiben jogszabály ettől eltérően nem rendelkezik.

Amennyiben az ügyfél a panasz bejelentésére kapott válasszal nem ért egyet, vagy a panaszait nem orvosolták, úgy ismételt panaszbejelentéssel élhet az elbíráló szervezeti egység felettes szervénél, vagy a szolgáltató ügyvezetőjénél, továbbá sérelmének elintézését kérheti a Fogyasztóvédelmi Hatóságnál.

9.5. Panaszkezelés, ügyfélszolgálat

A szolgáltató köteles a fogyasztót tájékoztatni a székhelyéről, a panaszügyintézés helyéről, módjáról, valamint a panaszok közlése érdekében a szolgáltató ügyfélszolgálatának levelezési címéről és elektronikus levelezési címéről, illetve internetes címéről, telefonszámáról.

A fogyasztó a szolgáltatónak, illetve a szolgáltatás érdekében vagy javára eljáró személynek a szolgáltatással közvetlen kapcsolatban álló magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban vagy írásban közölheti a szolgáltatóval.
A szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és szükség szerint orvosolni kell. Ha a fogyasztó a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, és annak egy másolati példányát

- személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben a fogyasztónak átadni,
- telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a fogyasztónak legkésőbb 30 napon belül az érdemi válasszal egyidejűleg megküldeni.

A telefonon vagy elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panaszt a vállalkozás köteles egyedi azonosítószámmal ellátni.

A panaszról felvett jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell az alábbiakat:

- a fogyasztó neve,
- lakcíme,
- a panasz előterjesztésének helye,
- ideje,
- módja,
- a fogyasztó panaszának részletes leírása,
- a fogyasztó által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- a vállalkozás nyilatkozata a fogyasztó panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,
- a jegyzőkönyvet felvevő személy és – telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével – a fogyasztó aláírása,
- a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,
  telefonon, vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma.

Az írásbeli panaszt a szolgáltató – ha az Európai Unió közvetlenül alkalmazandó jogi aktusa eltérően nem rendelkezik – a beérkezését követően harminc napon belül köteles írásban, érdemben megválaszolni és intézkedni annak közlése iránt. Ennél rövidebb határidőt jogszabály, hosszabb határidőt törvény állapíthat meg. A panaszt elutasító álláspontját a vállalkozás indokolni köteles.

A szolgáltató a panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát öt évig köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni.
A panasz elutasítása esetén a szolgáltató köteles a fogyasztót írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával – annak jellege szerint – mely hatóság vagy a békéltető testület eljárását kezdeményezheti. Meg kell adni az illetékes hatóság, illetve a szolgáltató székhelye szerinti békéltető testület levelezési címét.

A közszolgáltatási tevékenységet folytató szolgáltató a fogyasztói panaszok intézésére, a fogyasztók tájékoztatására köteles ügyfélszolgálat működtetéséről gondoskodni oly módon, hogy az – törvény eltérő rendelkezése hiányában – az ügyfelek részére nyitva álló helyiségben kerüljön kialakításra.
Az ügyfélszolgálat működési rendjét, félfogadási idejét a szolgáltató úgy köteles megállapítani, illetve működésének feltételeiről oly módon köteles gondoskodni, hogy az ügyfélszolgálat megközelítése, az ahhoz való hozzáférés – az ellátott fogyasztók számára és földrajzi eloszlására figyelemmel – ne járjon aránytalan nehézségekkel a fogyasztókra nézve. Ennek keretében a szolgáltató köteles biztosítani:

- az ügyfelek részére nyitva álló helyiségben működtetett ügyfélszolgálat a hét egy munkanapján 7 és 21 óra között legalább tizenkét órán keresztül folyamatosan nyitva tartson,
- a telefonos eléréssel működtetett ügyfélszolgálat legalább a hét egy munkanapján 7 és 21 óra között legalább tizenkét órán keresztül folyamatosan elérhető legyen,
- az ügyfelek részére nyitva álló helyiségben működtetett ügyfélszolgálat esetében a fogyasztóknak lehetőségük legyen elektronikusan és telefonon keresztül is a személyes ügyintézés időpontjának előzetes lefoglalására, a személyes ügyintézés időpontja igénylésének napjától számított öt munkanapon belül a szolgáltató köteles személyes ügyfélfogadási időpontot biztosítani a fogyasztó számára,
- az elektronikus eléréssel működtetett ügyfélszolgálat – üzemzavar esetén megfelelő más elérhetőséget biztosítva – folyamatosan elérhető legyen.

Telefonos eléréssel működtetett ügyfélszolgálat, illetve az ügyintézés időpontjának előzetes lefoglalására biztosított telefonos elérés esetében biztosítani kell az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézést. Az ügyfélszolgálathoz beérkező valamennyi telefonon tett szóbeli panaszt, valamint az ügyfélszolgálat és a fogyasztó közötti telefonos kommunikációt hangfelvétellel rögzíteni kell. Ha a hangfelvétel tartalmazza a vonatkozó jogszabály szerinti tartalmi elemeket – ide nem értve a panasz előterjesztésének helyét, a fogyasztó által bemutatott bizonyítékok jegyzékét, a jegyzőkönyvet felvevő személy aláírását, valamint a jegyzőkönyv felvételének helyét és idejét –, a jegyzőkönyv felvétele a fogyasztó beleegyezésével mellőzhető. A hangfelvételt egyedi azonosítószámmal kell ellátni, öt évig meg kell őrizni, és a fogyasztó kérésére, díjmentesen rendelkezésre kell bocsátani. A szolgáltató a hangfelvétel készítésével, megőrzésével és rendelkezésre bocsátásával kapcsolatos kötelezettségéről, továbbá az egyedi azonosítószámról a fogyasztót a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatni köteles.

Az ügyfélszolgálat minden esetben köteles a szolgáltató panasszal kapcsolatos álláspontját és intézkedéseit indokolással ellátva írásba foglalni, és a fogyasztónak a panasz beérkezését követő tizenöt napon belül megküldeni, kivéve, ha a fogyasztó panaszát szóban közli és a vállalkozás az abban foglaltaknak nyomban eleget tesz. A válaszadási határidő helyszíni vizsgálat, vagy valamely hatóság megkeresésének szükségessége esetén egy alkalommal

legfeljebb tizenöt nappal meghosszabbítható. A válaszadási határidő meghosszabbításáról és annak indokáról a fogyasztót írásban, a válaszadási határidő letelte előtt tájékoztatni kell.

Az ügyfélszolgálat a fogyasztói panaszok intézése és a fogyasztók tájékoztatása során köteles együttműködni a fogyasztói érdekek képviseletét ellátó egyesületekkel.
A telefonos ügyfélszolgálat emelt díjas szolgáltatással nem működtethető.

9.6. Kifogás a számla ellen

A felhasználó/díjfizető a számla ellen kifogást – a számla esedékességétől számított – egy éven belül tehet. A felhasználót a reklamáció szolgáltatóhoz történő benyújtásától számított 30 napon belül írásban értesíteni kell.

A számlakifogás a számla kiegyenlítésének határidejére halasztó hatállyal nem bír, ha a lakossági felhasználó/díjfizető számlaösszege az előző év azonos időszakára vetített díj ötszörösét nem haladja meg.

A felhasználó/díjfizető által benyújtott valamennyi kifogást ki kell vizsgálni, és indokoltság esetén a számla korrekcióját el kell végezni. Jogtalan számlázás esetén gondoskodni kell a díjjóváírásról.

Az indokolt számlareklamációból eredő fizetési kötelezettség, vagy díjjóváírás legfeljebb 12 hónapra visszamenőleg érvényesíthető mind a felhasználó/díjfizető, mind a szolgáltató részéről.

Közüzemi díjhátralék hiányában a visszatérítés a szolgáltató részéről a következő havi elszámoláskor, a szerződéses kapcsolat megszűnése esetén az értesítés közlésétől számított 8 napon belül teljesítendő, elsősorban készpénzben – a házipénztárból –, valamint folyószámlára történő átutalással.

Ha – a szolgáltatónak felróható okból – téves vagy elmaradt számlázás történt, és emiatt a szolgáltatót díjkülönbözet illeti meg, a díjat a korrekciós számlán feltüntetett fizetési határidőig, vagy egyedi megállapodásban részletezett módon egyenlítheti ki a felhasználó/díjfizető.

A részletfizetési megállapodással módosított fizetési határidő nem haladhatja meg a téves vagy elmaradt számlázás időtartamát.

Számlakorrekció esetén késedelmes fizetésnek minősül, ha a felhasználó/díjfizető a számla esedékessége, vagy a módosított határidő után egyenlíti ki a számla összegét. Késedelmi kamat csak az új fizetési határidő lejártát követően érvényesíthető.

9.7. Légtér reklamáció

Ha a felhasználó/díjfizető a díjfizetés alapjául szolgáló helyiség légtérfogatának vagy alapterületének mértékét közvetlenül a szolgáltatónál kifogásolja, a szolgáltató köteles a felhasználói közösség (közös) képviselőjét erről tájékoztatni, megrendelése esetén az ellenőrző felmérést elvégeztetni. A felmérés összes költsége a felhasználói közösséget terheli.

A fűtött légtérfogat meghatározásánál az önkormányzati rendelet szerint kell eljárni.

Ha a felmérés alapján a számlázás adataiban korrekciót kell végrehajtani, annak visszamenőleges hatálya nincs. Az új számlázási adatokat a felhasználói közösség rendelkezésének megfelelő időponttól – legkorábban a bejelentést követő hó 1. napjától – kell érvényesíteni, egyidejűleg a felhasználói közösség többi tagja számlázási adatainak szükséges módosításával.

Amennyiben a felhasználói közösség módosítással kapcsolatos rendelkezései hiányosak vagy nem teljesíthetőek, úgy annak korrigálásáig vagy pótlásáig a korábbi számlázási adatok alapján kerül sor a számlázásra.

9.8. Kifogás a fogyasztásmérő berendezéssel kapcsolatban

Az elszámolás alapjául szolgáló mérők OMH általi hitelesített állapotban tartásáról a mérők tulajdonosa köteles gondoskodni (a hőközponti mérőkről a szolgáltató, lakások hőmennyiség ill. használati melegvíz (a továbbiakban: HMV) mérőiről a lakók ill. a társasház).

A hőközponti, hőfogadói hő- és vízmennyiség-mérők a szolgáltató felelősségi körébe tartoznak. Az épületrészben a felhasználók költségviselése mellett beszerelt hőmennyiségmérő a felhasználók tulajdona és felelősségi köre.

Az elszámolási mérő meghibásodására utaló bejelentéseket a szolgáltatás helye szerinti ügyfélszolgálaton vagy hibafelvevő helyen kell megtenni, azt nyilvántartásba kell venni, és a kérelem kézhezvételétől számítottan öt (5) munkanapon belül intézkedni kell a kivizsgálásról. A meghibásodás jellegétől függően az intézkedéseket azonnal meg kell tenni.

A kivizsgálás során hitelesített ellenőrző fogyasztásmérő berendezéssel, vagy egyéb módon kell ellenőrizni a mérő működését.

Amennyiben a mért eredmény a külön jogszabályban előírt hibahatárt pozitív irányban túllépi, a szolgáltató köteles a berendezést kicserélni. Hőmennyiségmérő cseréjéről azonnal intézkedni kell.

Az elvégzett helyszíni ellenőrzés vagy újrahitelesítés költségei a szolgáltatót terhelik abban az esetben, ha a szolgáltató tulajdonában levő mérőn a mért eredmény a mérésről szóló jogszabályokban megengedett hibahatárt 5 %-kal túllépi, ellenkező esetben a költségeket a felhasználó köteles megtéríteni.

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

A meghibásodás időszakának elszámolására az előző elszámolási időszakban még helyesen mérő berendezésnek legalább egy fűtési időszak adatai átlaga alapján kerül sor.

9.9. Elszámolás hibás mérés esetén

Ha az elszámolási mérő vagy annak valamely része hibásan működik, a leolvasás adatai a számlázás alapjául nem szolgálhatnak. A meghibásodott készüléket soron kívül meg kell vizsgálni, és a vizsgálat eredményétől függően az alábbiak szerint kell eljárni:

Amennyiben a meghibásodás időtartama és mértéke megállapítható, a mért (rögzített) adatokat a szolgáltató helyesbíti. A helyesbített adatok meghatározásáig ideiglenes elszámolásnak van helye. Az ideiglenes elszámolás alapjául az előző, a meghibásodás előtti elszámolási időszak adatai szolgálnak.

Ha a meghibásodás időtartama és mértéke nem állapítható meg, vagy ha időközben a felhasználó vételezésében változás következett be, a méretlen időszakra szolgáltatott, illetőleg vételezett hő és használati melegvíz mennyiségét az előző elszámolási időszakban még helyesen mérő, és csere folytán felszerelt új mérő legalább egy fűtési időszak adatai átlaga alapján – a beállított változások figyelembevételével – a szolgáltató határozza meg, és arról felhasználói közösség megbízottját tájékoztatja.

A szolgáltató határozza meg a mérő meghibásodása esetén annak kijavításáig (cseréjéig) a méretlen időszakra eső hőmennyiséget, az elszámoló mérő hibájának időtartamára figyelemmel, az előző év azonos időszakában mért, valamint a meghibásodást megelőző időszakban mért átlagra és a külső hőmérsékletre tekintettel. Nem hibás a mérő, ha a hitelesítéskor, illetőleg ellenőrzéskor a mindenkor hatályos szabványokban és a mérő műbizonylataiba foglalt, mérőberendezésekre megállapított hibahatáron belül mér.

A használati melegvíz-szolgáltatás díjának mérés szerinti elszámolására alkalmazott melegvízmérők meghibásodása, hitelesítése miatti kiszerelésről a felhasználó 8 napon belül köteles a szolgáltatót értesíteni. A mérő visszaszerelése után a felhasználó ugyancsak köteles a szolgáltatót értesíteni, és lehetővé tenni, hogy a felek a mérő számlálójának utolsó, illetve induló állását közösen rögzítsék.

9.10. Minőségi kifogások

A Tszt. szerint a szolgáltató a távhő folyamatos és biztonságos szolgáltatására kötelezett.

A mérés szerinti szolgáltatás elvárt minőségét az általános és az egyedi közüzemi szerződések tartalmazzák, amelyeket a felhasználói közösségek, felhasználók kötnek a szolgáltatóval.

Ha a szolgáltató által szolgáltatott távhő mennyiségi és minőségi paraméterei eltérnek a közüzemi szerződésben, vagy az önkormányzat rendeletében meghatározott értékektől, a felhasználó minőségi reklamációval fordulhat a szolgáltatóhoz.

A szolgáltatás teljesítettnek minősül, ha az épület hőellátásához szükséges és szerződésben rögzített, vagy a tervezői hőenergia az épület hőközpontjában (csatlakozási pont) rendelkezésére áll, akkor is, ha a lakóépület szekunderrendszerének hibájából azt nincs mód felhasználni, s így a hőmennyiségmérő nem mutat fogyasztást.

Hőközponti, hőfogadói mérés és szabályozás esetén a felhasználó tulajdonában álló lakások közül egy un. referencia lakást választanak ki. A szolgáltató ebben a lakásban tartja a fűtési programban megrendelt hőmérsékletet +/- 2 C-fok eltéréssel.
A fogyasztók reklamációja esetén figyelembe veszik a fogyasztói tér hő tehetetlenségét, és a napszakonként kért, eltérő belső hőmérsékletváltozást 1,5 órás toleranciával veszik figyelembe.
Jelentős belső hőmérséklet csökkentés és növelés esetén - +/- 4- 5 C-fok – a tolerancia ideje rendszertől függően 3-5 órára növekedhet /mivel a lakásonkénti hőleadó berendezések tulajdonságai ezt teszik lehetővé.
Hőközponti, hőfogadói mérés és szabályozás esetén a felhasznált hőenergia mennyisége – épületrészenként, lakásonként nem befolyásolható.
Az egyes épületrészek belső hőmérséklete a fent írtak miatt eltérő lehet, és a felhasználó ezért reklamációval nem élhet.

A felhasználói közösség csak olyan minőségű szolgáltatást kérhet a szolgáltatótól, amelyet a tulajdonában lévő felhasználói berendezések műszaki színvonala és állapota lehetővé tesz.

A szolgáltató által a felhasználói közösség kérésére megváltoztatott fűtővíz hőfoka alapján kialakult fűtöttségi szint megfelelőségéről a felhasználói közösség megbízottjának írásban kell nyilatkoznia.

A szolgáltató a – szóban és írásban tett – bejelentéseket regisztrálja, lehetőleg 36 órán belül kivizsgálja, és indokolt esetben a szükséges intézkedéseket megteszi.

A szolgáltató elfogadott minőségi kifogás esetén járó díjvisszatérítése és felróható magatartása miatti kártérítési felelőssége csak a szolgáltatói berendezések meghibásodása esetén áll fenn. Az esetleges fűtetlenségből eredő károsodásokért (pl. penészesedés, statikai problémák) a szolgáltatót felelősség nem terheli.

A felhasználó által bejelentett minőségi kifogás esetén elsőként azt kell megvizsgálni, hogy a felhasználó tulajdonában lévő fűtési- és vízvezetékrendszer, berendezések megfelelő műszaki állapotban voltak és vannak-e, alkalmasak-e a megfelelő minőségű szolgáltatás teljesítésére.

A tulajdonosok osztatlan közös tulajdonában lévő berendezés, vezeték hibájára, illetve a karbantartás, felújítás elmaradására visszavezethető nem megfelelő teljesítésért a szolgáltató felelősséggel nem tartozik.

A felhasználó sérelmével a tulajdonosi közösséghez (társasházközösséghez) fordulhat, és igényét a Polgári Törvénykönyv és a Társasházi törvény szabályai szerint érvényesítheti.

Amennyiben a panasz, a kifogás a használati melegvízmérő működésére vonatkozik, és annak beszerelése függőleges, az óra mérési pontosságát „A" pontosságúként kell meghatározni.

A szolgáltatás tényleges mértékére vonatkozó panasz megítélésekor a függőlegesen beszerelt használati melegvízmérő hibahatára: minimálnál ± 5 %, normál és maximumnál ± -2 %, amelyet a vélelmezett mérték megállapításakor figyelembe kell venni.

A távhőszolgáltatás (fűtés és használati melegvíz) minőségi követelményeinek ellenőrzése hőfokméréssel történhet. Az egyes épületrész (lakás, nem lakás céljára szolgáló helyiség) szolgáltatási minőségének megítélését az azonos strangon lévő felhasználói helyeken

elvégzett sorozatmérés alapján kell megítélni. Ennek során a helyiségekben azok alapterületének mértani középpontjában, 1,5 m magasságban kell a mérést elvégezni.

Ha a mérés során a panasz indokolatlannak minősül, a helyszínen a szolgáltatás igénybevételét ki kell fizetni, fizettetni.

10.fejezet: HIBAELHÁRÍTÁS

10.1. A hibaelhárítás általános szabályai

A szolgáltató munkatársai a felhasználókhoz lehetőleg előre bejelentett és egyeztetett időpontban jelennek meg.

A szolgáltató dolgozója csak az ügyfél engedélyével léphet be lakásba, helyiségbe, még veszély (pl. vízfolyás) esetén is. Amennyiben a helyiségbe való bejutás veszély elhárításához szükséges, és az engedélyt kellő indok nélkül a felhasználó megtagadta, a szolgáltató dolgozója hatósági segítséget igényelhet a bejutáshoz. A többi felhasználó hőellátásának veszélyeztetése esetén az épület a szolgáltatásból kikapcsolható.

A szerelők csak a megrendelt munkát végezhetik el, kivéve, ha pótmunka válik szükségessé és a megrendelő vállalja annak kifizetését.

Mérők és felhasználói rendszerek ellenőrzésekor a feltárt hiányosságot, visszaéléseket, szerződéstől eltérő, illetve szabályozatlan vételezés tényét az ügyféllel azonnal közölni kell, arról jegyzőkönyvet kell készíteni és a helyszínen aláíratni.

A hőszolgáltatási rendszerben felmerülő **hiba bejelentése történhet** személyesen, telefonon, faxon, levélben és e-mailen, a szolgáltató központjában és irodájában:

- személyesen: **8600 Siófok, Városház tér 1.**
- a hibabejelentések fogadása folyamatosan (0-24 h-ig)
  az alábbi számon történhet: **06 30 531 3225**
- telefonon: **06 84 510 535**
- faxon: 06 84 510 536
- levelezési cím: 8600 Siófok, Városház tér 1.
- e-mailen: **ugyelet@termofok.hu; titkarsag@termofok.hu**

10.2. A bejelentett hiba vonatkozhat

- a szolgáltatás minőségére
- a szolgáltatói berendezésekre

10.3. A hibák elhárítási rendje

A **távhőszolgáltatói berendezésekre** vonatkozó hibát a távhőszolgáltató saját hatáskörben vizsgálja ki és hárítja el.

A **felhasználói berendezésekben** keletkező meghibásodásokat a távhőszolgáltató nem köteles kivizsgálni, javításáról a felhasználónak saját maga kell gondoskodnia.

10.4. A hiba elhárításának ütemezése

A **szolgáltatói rendszeren**, valamint a szolgáltató felelősségi körébe tartozó és neki felróható hibából adódó javítást a szolgáltató költségére **a legrövidebb időn belül kell elvégezni**.

11. fejezet: A SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELÉSE; KIKAPCSOLÁS

11.1. Általános szabályok

A szolgáltatás ideiglenes szüneteléséré vagy a felhasználó végleges kikapcsolására a felhasználó vagy a szolgáltató kezdeményezésére kerülhet sor.

Önkormányzati tulajdonú hőközpont esetén annak megszűntetéséről a szolgáltatás helye szerinti önkormányzat dönt, egyben előírja azoknak a költségeknek a viselését, amelyek a felmondás és a hőközpont megszűntetésének következtében felmerülnek (szerelési, bontási, selejtezési költségek).

A felhasználónak kell megtéríteni az év hátralévő részére esedékes alapdíj-jellegű költségeket.

Többszintes lakóépület egy lakásának vagy az egész épületnek a fűtés- és melegvíz szolgáltatása megszűntetésének módjait a Tszt., a Közüzemi Szabályzat, valamint a helyi szabályokat megállapító önkormányzati rendelet rendezi.

Épületrész szolgáltatásból történő ideiglenes vagy végleges kikapcsolására vonatkozóan a felhasználó/felhasználói közösség jogosult döntést hozni, egyidejűleg a több épületrészre vonatkozó szolgáltatási paraméterek és elszámolási feltételek meghatározásával.

11.2. A szolgáltatás szüneteltetése

A felhasználó akkor kezdeményezheti a szolgáltatás ideiglenes szüneteltetését, amennyiben az általa használt (teljes) épületet átépíti, annak időtartama alatt a felhasználó köteles az alapdíjat megfizetni.

A szolgáltató akkor kezdeményezhet ideiglenes szüneteltetését, amennyiben – előre tervezett módon – a felhasználóval azt előzetesen egyezteti, vagy amikor a felhasználó a közüzemi szerződést megszegi.

Többszintes lakóépületben lévő lakás vagy egyéb helyiségekben a távhő ellátás szüneteltetése egyéb esetben csak

- az épület tulajdonosának (társasházközösségnek) a döntése alapján lehetséges;
- amennyiben ez nem ütközik hatályos építési, vagy műszaki előírásba;
- a szolgáltatás szüneteltetését a meglévő rendszer műszaki megoldása lehetővé teszi;
- nem okoz épületfizikai károsodást;

- a szolgáltatás szüneteltetése nem okoz kárt más számára, és nem korlátozza mások tulajdonosi, használói, bérlői jogait;
- viseli azokat a költségeket, amelyek a felhasználói berendezéseknek a szolgáltatás szüneteltetése következtében szükséges műszaki átalakításával merülnek fel.

A szerződésszegés következményeiről részletesen a közüzemi szerződés, továbbá jelen Közüzemi Szabályzat rendelkezik.

Ha a felhasználó a távhő folyamatos és biztonságos szolgáltatását, illetőleg más felhasználó szerződés szerinti távhő vételezését zavarja vagy veszélyezteti, a szolgáltató a szolgáltatást felfüggesztheti (kizárhatja). [Tszt. 49 § (2) bekezdés b) pont]

Ha a felhasználó a távhőszolgáltatás felfüggesztése okának megszüntetéséről a szolgáltatót írásban értesítette, az értesítés kézhezvételét követő munkanapon a távhőszolgáltatást meg kell kezdeni. [Tszt. 50 § (6) bekezdése]

11.3. Kikapcsolás

Végleges kikapcsolásra a közüzemi szerződés felmondása esetén kerülhet sor.

Az általános közüzemi szerződést a felhasználói közösség 30 napos felmondási idővel a Közüzemi
Szabályzatban meghatározott módon és időpontra akkor mondhatja fel, ha

- az épületben, épületrészben – az épület, épületrész valamennyi tulajdonosának hozzájárulásával – a távhőszolgáltatással azonos komfort értékű más hőellátást valósít meg, és ezt a szolgáltató felé szerződéssel igazolja;
- jogerős építési engedéllyel rendelkezik;
- a szerződés felmondása nem okoz kárt más számára, és nem korlátozza mások tulajdonosi, használói, bérlői jogait;
- viseli azokat a költségeket, amelyek a felhasználói berendezéseknek a felmondás következtében szükséges műszaki átalakításával a használaton kívülre került berendezések, csővezetékek elbontásával merülnek fel;
- a szerződés felmondását a meglévő rendszer műszaki megoldása lehetővé teszi;
- a felmondás nem ütközik egyéb jogszabályba, műszaki előírásba, továbbá közös tulajdon esetén a tulajdonostársak döntésébe.

Az egyedi közüzemi szerződést az egyéb felhasználó a szerződésben meghatározott felmondási idővel az abban meghatározott időpontra mondhatja fel.

Amennyiben az üzemi díjas (nagyfelhasználó) a felhasználási helyen a szolgáltatás igénybevételét szünetelteti vagy véglegesen megszünteti, köteles azt a szolgáltatónak írásban előzetesen bejelenteni. Ideiglenes szüneteltetés esetén az általa lekötött hőteljesítmény után járó alapdíjat az írásbeli bejelentés szolgáltatóhoz történő megérkezését követő hónap 1. napjáig, végleges megszüntetés esetén a felmondási idő lejárta napjáig kell megfizetnie.

A szerződés felmondásából eredő lekötési díj mértékének megfizetésére a felek írásban eltérően is megállapodhatnak. A megállapodásnak ki kell terjednie a felhasználási helyen nyilvántartott esetleges követelések teljes kiegyenlítésére is.

Önkormányzati tulajdonú bérleményre kötött üzemi díjas – bérleti szerződés megszüntetéséből adódó – megszüntetése esetén a lekötött teljesítménydíjat és hődíjat a helyiség újrahasznosításáig a tulajdonos önkormányzatnak kell fizetnie.

Ha több felhasználói hellyel rendelkező üzemi felhasználó nem szünteti meg valamennyi szerződését, a megszüntetett felhasználói helyre lekötött hőteljesítményt a megmaradó felhasználói hely(ek)re átcsoportosíthatja.

11.4. Értesítés a szolgáltatás szüneteléséről

11.4.1. Hibából, üzemzavarból eredő szünetelés

A város egészét vagy egyes városrészeket érintő szolgáltatás-kimaradás esetén az érintettek részére tájékoztatást kell adni az üzemzavar jellegéről és az elhárítás befejezésének várható idejéről. Ha a hiba elhárítása több napot vesz igénybe, a tájékoztatást naponként friss információkkal kell megismételni.

Egy hőközpontról ellátott épület(ek) üzemzavara esetén a lépcsőház(ak) bejáratánál falragaszon kell tájékoztatni a felhasználókat az üzemzavar jellegéről, az elhárítás befejezésének várható idejéről.

Hibaelhárítási munkák végzésénél a szolgáltató köteles a lehető legkisebb felhasználói körben és időtartamban szüneteltetni a távhőszolgáltatást.

11.4.2. Előre tervezhető szünetelés

A város egészét vagy egyes városrészeket érintő, a szolgáltatói berendezéseken végzett, előre tervezhető karbantartási és felújítási munkák miatt szükségessé váló szüneteltetés esetén a felhasználókat a lépcsőházakban elhelyezett falragaszokon és a Termofok-Sió Kft. honlapján (www.termofok.hu), legalább egy héttel a munka megkezdése előtt, továbbá a leállást megelőző héten kell értesíteni.

Kisebb területet érintő karbantartási munkák esetén a felhasználók kiértesítése a helyben szokásos módon és a lépcsőházak bejáratánál elhelyezett értesítőkkel, legalább 2 nappal a karbantartást megelőzően történik.

11.4.3. Hatósági korlátozás

Országos tüzelőanyag-hiány miatt, valamint környezet- és levegőtisztaság-védelmi okokból, továbbá a hőtermelőnél fellépő tartós hőtermelés-kiesés miatt szolgáltató a Tszt.-ben és a szolgáltatás helye szerint illetékes önkormányzat által elfogadott korlátozási ütemtervben foglaltak szerint jár el.

A hatósági korlátozásról a különböző korlátozási csoportokba sorolt 1 MW feletti hőteljesítmény-igénylő fogyasztókat a helyben szokásos módon történő értesítésen túl a honlapon és e-mailben, ill. közvetlenül (telefon, telefax) is értesíti a szolgáltató.

12. fejezet: FOGYASZTÓVÉDELEM, ADATVÉDELEM

12.1. Együttműködés a fogyasztóvédelmi és fogyasztói érdekképviseleti szervezetekkel

A szolgáltató olyan távhőszolgáltatást kíván nyújtani, amely a felhasználó és a szolgáltató kölcsönös megértésén, megelégedésén alapul.

A szolgáltató távhőszolgáltatásról szóló törvényben foglalt általános, valamint a kormány rendeletében foglalt részletes szabályok szerint, a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal által kidolgozott ajánlások, illetékes önkormányzatok által kiadott rendeletek figyelembevételével együttműködik az országos és helyi fogyasztóvédelmi szervekkel, fogyasztói érdekképviseletekkel annak érdekében, hogy a felhasználókat érintő kérdésekben:

- megismerje azok véleményét;
- tájékoztassa azokat tervezett intézkedéseiről;
- visszajelzést adjon az általuk közvetített panaszok és észrevételek kivizsgálásának eredményéről;
- tájékoztassa a felhasználókat tervezett elképzeléseiről, a helyi önkormányzati rendelet módosításához benyújtott javaslatairól, a tervezett díjemelésről.

A szolgáltató a fogyasztóvédelmi szerveknek, valamint önkormányzati rendeletben meghatározott társadalmi érdekképviseleti és érdekvédelmi szervezeteknek megküld minden olyan kiadványt és tájékoztató anyagot, amelyek a felhasználó és a szolgáltató kapcsolatára vonatkoznak.

A szolgáltató a fogyasztóvédelmi szervezet és a társadalmi érdekképviseleti szervezetek illetékességéhez tartozó, a fogyasztókat érintő kérdésekben az együttműködést nem tagadhatja meg. Köteles a közérdekű adatokat – kivéve a szolgálati titok – hozzáférhetővé tenni, a felhasználókat érintő tervezett intézkedésekről tájékoztatást adni. Közérdekű adatnak minősül a vonatkozó hatályos jogszabály előírásainak megfelelő adat.

A felhasználók által kezdeményezett egyéni ügyiratokba a társadalmi képviselő csak a felhasználó beleegyezésével tekinthet bele. A tudomására jutott adatokat köteles az üzleti titokra érvényes módon kezelni, vállalva annak be nem tartása esetén a büntetőjogi felelősségét.

A szolgáltató az együttműködés, a közvetlen kapcsolattartás biztosítására ügyfélszolgálatot működtet, amelyek az érdekképviseletekkel történő kapcsolattartás elsődleges fóruma is.

Amennyiben az érdekképviselet által felvetettek meghaladják az ügyfélszolgálat hatáskörét, akkor az ügyfélszolgálat a szolgáltató belső szabályozásának megfelelően tájékoztatja az érdekképviseletet az általa képviselt ügy leggyorsabb megoldási módjáról. Amennyiben ezzel az érdekképviselet nem ért egyet, akkor írásban közvetlenül az szolgáltató illetékes üzemeltetési- vagy kirendeltség vezetőjéhez fordulhat.

12.2. Adatvédelem, adatbiztonság

A szolgáltató, mint adatkezelő az adatkezelést a GDPR 6. cikk (1) bekezdés a) és c) pontjai szerint, az Érintettek önkéntes hozzájárulása és Tszt. 37. § (1) és (5) bekezdése alapján végzi. Ezen adatok tekintetében az Érintett ahhoz járul hozzá, hogy az adatokat Adatkezelő az

ügyfélszolgálat és időpontfoglalás biztosítása céljából is kezelje. Ennek keretében jogosult az érintettek tájékoztatása mellett – a közüzemi szerződés hatálybalépésétől a közüzemi szerződés megszűnése után a követelések elévülési idejéig – a felhasználók és a díjfizetők adatai közül azokat kezelni, amelyek a felhasználók és a díjfizetők azonosításához, a közüzemi szerződés teljesítéséhez szükségesek.

Ennek keretében jogosult a felhasználók és a díjfizetők azonosító adatai közül természetes személyek vonatkozásában a névre, lakcímre, születési időre és helyre vonatkozó adatokat, egyéb szervezetek vonatkozásában a névre, székhelyre, képviselő nevére vonatkozó adatokat, és mindkét esetben a felhasználási helyre, a fogyasztásra, a számlázásra és a díjfizetésre vonatkozó adatokat a közüzemi szerződésen alapuló kötelezettségeinek teljesítése, jogainak gyakorlása céljából kezelni.

Ugyanezen adatkezelői jogok illetik meg a felhasználók képviselőit, a felhasználók és a díjfizetők előbbiekben megjelölt adatai tekintetében.

A szolgáltató az érintettek tájékoztatása mellett jogosult továbbá az általa kezelt adatok közül azokat, amelyek a tevékenységgel összefüggő adatkezelés céljából szükségesek, átadni azoknak, akik a szolgáltató megbízásából a díjak számlázását és beszedését, a követelések kezelését vagy az ügyfél-tájékoztatást végzik.

A szolgáltatónak adatkezelőként feladata, hogy meghatározza az általa kezelt természetes személyekre vonatkozó (fogyasztói) személyes adatok körét, az adatkezelés módját, valamint biztosítsa az adatvédelem alkotmányos elveinek, az adatbiztonság követelményeinek érvényesülését, s megakadályozza a fogyasztói adatokhoz való jogosulatlan hozzáférést, az adatok megváltoztatását és jogosulatlan nyilvánosságra hozatalát, vagy felhasználását.

A felhasználók személyes adatai kezelésének alapvető célja a szolgáltatás elérhetővé tétele, az igénybevett szolgáltatások ellenértékének kiszámlázása, a kiszámlázott, de be nem fizetett ellenérték beszedése, behajtása, a kiszámlázott és befizetett díjak, valamint a díjszámítás helyességének ellenőrzése és további intézkedések megtétele.

A szolgáltató a számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, valamint a közüzemi szerződések figyelemmel kísérése céljából a közüzemi szerződésekben meghatározott adatokon túl, a következő adatokat kezeli:

- a felhasználó, díjfizető azonosítója;
- a fogyasztás időpontja, tartama;
- a fogyasztás mennyisége;
- a díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok;
- a közüzemi szerződés felmondásának eseményei.

A felhasználókhoz, díjfizetőkhöz kapcsolódó valamennyi olyan dokumentumot és/vagy ezen dokumentumok számítástechnikai rendszerben rögzített adattartalmát, amelyek gazdasági esemény megtörténtét dokumentálják, s így számviteli bizonylatnak minősülnek, a szolgáltató a hatályos adó- és számviteli szabályokban meghatározott megőrzési időig tárolja. Ilyen dokumentumnak minősülnek különösen a szerződések, azok módosításai, az azokon alapuló számlák, befizetési bizonylatok, ellenőrzések, beavatkozások bizonylatai, dokumentumai.

A szolgáltató a szolgáltatással, illetve a távhővezeték-hálózat üzemeltetésével kapcsolatban a tudomására jutott információkat és adatokat a hatályos jogszabályok előírásainak megfelelően bizalmasan kezeli. Az adatokat a fentiekben írt kivételekkel, harmadik személyeknek nem továbbítja, és nem teszi hozzáférhetővé mindaddig, amíg a felhasználó, díjfizető a közüzemi szerződésben foglalt kötelezettségeit maradéktalanul teljesíti.

A felhasználó, díjfizető a közüzemi szerződés aláírásával, illetve hatályba lépésével feltétel nélkül hozzájárul ahhoz, hogy amennyiben kötelezettségeinek nem tesz eleget, a szolgáltató. a szükséges felhasználói, díjfizetői adatokat a szintén titoktartásra kötelezett harmadik személy részére azonosítás és/vagy követelés érvényesítés céljából kiadja.

A felhasználó/díjfizető kérésére a saját személyes, illetőleg számlázási adatai vonatkozásában a betekintés lehetőségét a szolgáltató biztosítja számára.

A felhasználó/díjfizető a jogainak megsértése esetén bírósághoz fordulhat. A szolgáltató a jogellenes adatkezeléssel vagy a technikai adatvédelem követelményeinek megszegésével másnak okozott kárt köteles megtéríteni. Az adatkezelő mentesül a felelősség alól, amennyiben bizonyítja, hogy a kárt az adatkezelés körén kívül eső elháríthatatlan ok idézte elő.

Ha a fogyasztónak távhő tartozása áll fenn és bírósági út elkerülése érdekében tartozás behajtására jogosult vállalkozással köt szerződést a szolgáltató, úgy a behajtással megbízott is köteles betartani az adatkezelés fenti szabályait.

Jelen szabályzat **2022. január 01. napján lép hatályba** és rendelkezéseit a hatályba lépést követően haladéktalanul alkalmazni kell.

Siófok, 2021. december hó ..... napján

TERMOFOK-SIÓ KFT.
8600 Siófok, Városház tér 1.
Adószám: 26203832-2-14
Cégj.sz.: 14-09-316140
- 1 -

.....
ügyvezető

.....
jegyző

Siófok Város Önkormányzata képv.:

SIÓFOK VÁROS ÖNKORMÁNYZATA * SIÓFOK *

.....
polgármester

Záradék:
A szabályzatot Siófoki Közös Önkormányzati Hivatal az SFK/62602-5/2021 ügyiratszámú jegyzői határozatával elfogadta.

Mellékletek jegyzéke:

1.sz. melléklet:	Fűtés indítás/leállítás megrendelő
2.sz. melléklet:	Igénybejelentés távhőszolgáltatási többlet teljesítmény igényhez
3.sz. melléklet	Általános közszolgáltatási szerződés
4.sz. melléklet	Egyedi közszolgáltatási szerződés
5.sz. melléklet	Ügyfélváltozás bejelentő
6.sz. melléklet	Fűtési és/vagy használati melegvíz leürítő megrendelő

1.sz. melléklet

FŰTÉSI INDÍTÁS/LEÁLLÍTÁS MEGRENDELŐ

Alulírott ..... a 8600 Siófok, ... sz. alatti társasház közös képviselője a fűtés indításáról és leállításáról kiadott tájékoztató, valamint a hőszolgáltatási közüzemi szerződés alapján a fűtési szolgáltatást az alábbiak szerint rendelem meg:

- a **fűtés indítást** kérem 20..... év ..... hó ..... napjától, az igényelt minimális helyiség hőmérséklet ..... °C,
- a **fűtés módosítását** kérem 20..... év ..... hó ..... napjától, az igényelt minimális helyiség hőmérséklet ..... °C,
- **a fűtés leállítását** kérem 20..... év ..... hó ..... napjától.

Kelt: 20..... év ..... hónap ..... nap.

.....
közös képviselő

TÁJÉKOZTATÓ

A távfűtési szolgáltatás igénybevételével kapcsolatosan az alábbi teendőkre hívjuk fel szíves figyelmét.

A távhőszolgáltatásról szóló 157/2005. (VIII.15) kormányrendelet 3. mellékletének 2.1.7. pontja alapján minden év szeptember 15-én megkezdődik a hivatalos fűtési időszak, amely következő év május 15-ig tart. A fűtési időszak tartama alatt a távhőszolgáltató a fűtési célú hőszolgáltatás megkezdéséhez rendelkezésre áll Társaságunk a fűtési időszakot szeptember 15 – október 15. (előfűtési) illetve az április 15 – május 15-e (utófűtési) időszakokra, és az október 15 – április 15 közötti folyamatos fűtési idényre osztja fel.
Az elő- és utófűtési időszakra szólóan van lehetőségük a közös képviselőknek, hogy meghatározzák magának a fűtési szolgáltatásnak az elindítását és leállítását, melyet minden esetben írásban, a társaságunknál rendszeresített formanyomtatványon tehetik meg.

A fűtés működtetés vagy a leállás időtartama minimum 3 nap lehet, a megrendeléseket az igény bejelentést követően legkésőbb 36 órán belül teljesítjük.

Kérjük, a kitöltött megrendelőt az titkarsag@termofok.hu email címre, vagy a Siófok Városház tér 1. alatt található ügyfélszolgálati irodánkba juttassa el!

További információ társaságunk ügyfélszolgálatától és a www.termofok.hu honlapunkon olvasható.

Bízunk benne, hogy Önnel együttműködve panaszmentes fűtési szolgáltatást nyújthatunk a felhasználói közösségbe tartozó fogyasztóknak.

Tisztelettel:

Termofok-Sió Kft.

2.sz. mellékelt

IGÉNYBEJELENTÉS TÁVHŐSZOLGÁLTATÁSRA. ILLETVE TAVHOSZOLGALTATÁSI TÖBBLETTELJESÍTMÉNYRE EGYÉB ÉS ÜZEMI FOGYASZTOK ESETEBEN

- A fogyasztó típusa (egyéb fogyasztó, üzemi fogyasztó): .....
- Az igénylő (tulajdonos) adatai (név, cím, levelezési cím, pénzintézeti számlaszám, adószám).....
  .....
- A fogyasztási hely adatai (cím, megnevezés): .....
- Távhőszolgáltatási (többlet) csúcshőigény (kW): .....
  ebből: - fűtési célú (kW): .....
  - használati melegvíz célú (kW): .....
  - egyéb célú (kW): .....
- A fűtendő (többlet) légtérfogat (lm3): .....
- Az üzembe helyezés igényelt időpontja: .....
- Díjfizető neve, címe: .....
- Nyilatkozat arról, hogy a fogyasztói berendezés illetve a bekötő-távhővezeték létesítéséhez idegen ingatlan igénybevétele szükséges-e (igen, nem)*.

  Amennyiben a válasz igen, az igénybejelentéshez mellékeim kel) a-Távhőszolgáltatási Kisüzemi szabályzat 5. §. szerinti, a fogyasztói berendezés, illetve a Távhőszolgáltatásról szóló 2oo5. évi XVIII. tv. szerinti, a bekötő távhővezeték idegen ingatlan igénybevételével történő létesítéséhez szükséges engedélyeket, illetve tulajdonosi hozzájárulásokat.

Siófok, 20.... év ..... hó .... napja

.....

igénybejelentő

3.sz. melléklet

ÁLTALÁNOS KÖZSZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS
hőenergia és használati meleg víz biztosítására

amely létrejött egyrészről a **Termofok-Sió Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság** /rövidített elnevezés: Termofok-Sió Kft.; székhely: 8600 Siófok, Városház tér 1.; Cégjegyzékszám:14 09 316140; Adószám: 26203832-2-14; statisztikai számjel: 26203832-3530-113-14; képviseli: ... ügyvezető)/ mint szolgáltató /a továbbiakban **Szolgáltató**/, másrészről a

... alatti lakóépület /cím: .../ tulajdonosi közössége /a továbbiakban **Felhasználó/** mint felhasználási hely hőközponti mérés szerinti távhőellátásra.

1. **A Felhasználó**

Felhasználó neve(cégneve): ...Társasház...
Felhasználási hely, hrsz.: ...
cégjegyzékszáma: ...
adószáma: ...
statisztikai azonosítója: ...

A Felhasználó képviselője:
neve(cégneve): ...
címe (székhelye): ...
cégjegyzékszáma: ...
adószáma: ...
statisztikai azonosítója: ...

2. **A szerződés hatálya**

A szerződés **határozatlan** időre szól.

3. **A szerződés tárgya**

A Termofok-Sió Kft. kötelezettséget vállal, hogy a Szerződésben foglalt feltételekkel a Felhasználó számára **folyamatosan és biztonságosan** olyan mennyiségű **hőenergiát (távhőt) szolgáltat**, amennyi a felhasználói berendezések üzemképes és biztonságos állapota mellett a Felhasználói igényének megfelel.
A távhőszolgáltatás módja: hőátalakítással megvalósuló távhőenergia szolgáltatás.
A távhőszolgáltatás a hőmennyiségmérés helye: **hőközponti mérés**.

4. **A Szolgáltató és a Felhasználó kötelezettségei**

a. A Szolgáltató e szerződéssel arra vállal kötelezettséget, hogy a Felhasználó által lekötött hő teljesítménnyel a **csatlakozási ponton** az épület ellátásaként **fűtési és vízfelmelegítési célú** távhőszolgáltatást teljesít.
Csatlakozási pont: a szolgáltatói és a felhasználói berendezés határán (találkozási pontján) beépített elzáró szerelvénynek a Felhasználó felé eső oldala, elzáró szerelvény hiányában az épület hőközpontjának külső falsíkja.

b. A Szolgáltató kötelezettséget vállal arra, hogy a hőközpontban lévő csatlakozó ponton a tervezői csúcsteljesítménnyel, illetve a külső hőmérséklet függvényében mindenkor olyan mértékű hőteljesítménnyel áll rendelkezésre, amennyi szükséges a Felhasználói hely fűtési igényének kielégítésére. A fenti kötelezettség feltételezi a felhasználói hely (épület) belső fűtési rendszer működésének és az épületeknek megfelelő állapotát és üzemeltetését, így

az ezekből, valamint az épület hőtehetetlenségéből adódóan a Szolgáltató nem felelős a hőmérsékleti értékeknek az épületen, épületrészeken belüli eltéréseiért.

Vételezni kívánt távhő:

- teljesítmény: ..... MW
- mennyisége: ..... GJ/év
- fűtött légtérfogat: lm3

A hőközponti szabályzókat a Termofok-Sió Kft. úgy állítja be, hogy a rendelkezésre álló hőmennyiség az alábbi hőmérsékleti értékek biztosítására legyen elegendő:

- a lakószobák hőmérséklete ..... - ..... óra között átlagosan ..... °C legyen
- az előző időszakon kívül a lakószobák hőmérséklete átlagosan ..... °C-ra csökkenjen.

c. A fűtési célú hőszolgáltatás megkezdése és befejezése tekintetében a Felhasználó(k) a következő lehetőséget választhatják:
   - A Szolgáltató a Felhasználó igényének kielégítés céljából a hőközponti fűtési rendszerét készenléti állapotba helyezi és formanyomtatványon történő **megrendelés esetén a szeptember 15. és október 14. napját** is magába foglaló időszakban azt a 4.b. pontban meghatározott igények kielégítéséhez szükséges mértékben működteti.
   - A Szolgáltató **október 15 és április 14.** napja közötti időszakban a hőközponti fűtési rendszerét a Felhasználó a 4.d. pontban meghatározott igényeinek kielégítéséhez szükséges módon működteti.
   - A Szolgáltató a Felhasználó igényének kielégítés céljából a hőközponti fűtési rendszerét készenléti állapotba tartja és formanyomtatványon történő **megrendelés esetén azt április 15. és május 15. napját** is magába foglaló időszakban a 4.b. pontban meghatározott igények kielégítéséhez szükséges mértékben működteti.
   - Az „eseti rendelkezéssel" elindítás illetve leállítás szeptember 15 – október 15, illetve április 15 – május15 között egy alkalommal díjmentes, minden további „eseti rendelkezés" díjköteles a Termofok-Sió Kft által közzétett mindenkor érvényes díj alkalmazásával.
   - Az „eseti rendelkezéssel" történt elindítás vagy leállítást módosító ellentétes „eseti rendelkezést" minden esetben külön kell megtenni.
   - Amennyiben az előzőek szerinti időszak kezdő és utolsó napja nem munkanap, úgy a fűtési szabályzó berendezés bekapcsolását Távhőszolgáltató az adott nap előtti utolsó, a kikapcsolást pedig az adott nap utáni első munkanapon teljesíti.

d. Az épület felhasznált hőenergia mennyiségét - azaz fűtöttségét- a Felhasználó is szabályozni, befolyásolni tudja, ezért a Szolgáltató alul fűtöttségi panaszt csak a szükséges hőmennyiség alul teljesítése, illetve a Szolgáltató tulajdonában lévő berendezések meghibásodása esetén fogad el.

e. A **Felhasználó**(k) e szerződéssel a **felhasználói berendezések üzemképes állapotban tartására**, a keringtetett forró víz visszaadására és a távhőszolgáltatás díjtételeinek megfizetésére vállal kötelezettséget, valamint köteles gondoskodni a fogyasztói vezeték hálózat és a felhasználói berendezések felújításáról, karbantartásáról és cseréjéről.

f. A **Felhasználó**(k) kötelezettsége továbbá a szolgáltatás teljesítését az épületen belül **akadályozó hibák kijavítása**, a meghibásodott, illetve eredeti működési funkciójára alkalmatlanná vált berendezések szükség szerinti cseréje. a felhasználói hálózat beszabályozása üzemeltetése.

g. Az épület **fűtési és melegvíz hálózatának ürítése és töltése a Termofok-Sió Kft. kizárólagos joga**, amelyet a felhasználói **berendezések élet- vagy vagyonbiztonságot veszélyeztető meghibásodás esetén** az épületrész tulajdonosa/díjfizetője, vagy a

Felhasználók képviselője a távhő szolgáltató diszpécser szolgálatára jelenthet be. Az élet- és vagyonbiztonság tényét a Szolgáltató a helyszínen jogosult vizsgálni, és annak eredményétől **függően az ürítés-töltés díjának megfizetésétől eltekinthet**.

h. **Egyéb esetekben** az épület ürítését és töltését az épület és a Felhasználó(k) **képviselője írásban, az erre rendszeresített formanyomtatványon (6.sz. melléklet) rendelheti meg** a Szolgáltatótól. **Ez esetben az ürítés-töltés térítésköteles**, a Termofok-Sió Kft. által közzétett mindenkor érvényes díj alkalmazásával. A Termofok-Sió Kft. a díj változtatás jogát fenntartja. A szolgáltatás díját a szolgáltatást megrendelő a Termofok-Sió Kft. számlájának alapján köteles megfizetni.

i. A szolgáltatás teljesítése során a **Szolgáltató feladata** a **Felhasználó által biztosított** megfelelő tömörségű szivárgásmentes felhasználói épületfűtési hálózat üzemeltetéséhez szükséges **hőközponton keresztül történő feltöltöttség biztosítása** és a **központi légtelenítés elvégzése**. Központi légtelenítő az a berendezés, mely legalább egy felszálló vezeték légtelenítését szolgálja, az épület közös területén van, és közvetlen hozzáférhetősége mindenkor biztosított.

j. A használati melegvíz előállításához szükséges **hálózati hidegvizet** a **Felhasználó/Szolgáltató** bocsátja rendelkezésre.

5. **A szolgáltatott hőmennyiség mérése**

a. A szolgáltatott távhő és használati melegvíz mennyiségének mérése a hőközpontban lévő, a Távhőszolgáltató tulajdonát képező hőmennyiségmérővel és melegvíz mérőkkel történik.

b. A szolgáltató tulajdonban lévő mérők meghibásodása esetén, annak megjavítása, megjavíttatása, szükség szerinti cseréje, valamint a mérő vonatkozó előírások szerinti időszakos hitelesíttetése a Szolgáltató feladata. A javítás, illetve az időszakos hitelesítés időtartama a 30 napot nem haladhatja meg, ellenkező esetben a Szolgáltató hiteles cseremérőről köteles gondoskodni. A hőmennyiségmérő ki- és beszerelése csak a Felhasználó megbízottjának tudtával történhet.

c. A mérők meghibásodása esetén annak megjavításáig, valamint a hitelesítés időtartama alatt a szolgáltatott távhő/melegvíz mennyiségét a mért időszakra vonatkozó adatok, alapján kell elvégezni.

d. Felhasználó a Szolgáltató tulajdonában lévő mérők soron kívüli hitelesítését írásban kérheti. Ha a Felhasználó által kért soron kívüli hitelesítéskor, a mérő az OMH jegyzőkönyve szerint nem biztosította az előírt pontosságot, úgy
   - a felmerülő költség a Szolgáltatót, ellenkező esetben a Felhasználót terheli,
   - a számla utólagos korrekcióját az OMH jegyzőkönyve alapján a Szolgáltató köteles elvégezni, legfeljebb az utolsó elszámolási időszakra.

e. A Felhasználó köteles biztosítani, hogy a Szolgáltató a mérőket leolvashassa, ellenőrizhesse, a Felhasználónál elhelyezett szolgáltatói berendezéseket karbantarthassa, javíthassa.

6. **A szolgáltatás díja és annak megfizetése**

a. A Felhasználó a távhőszolgáltatásért a Szolgáltatónak alapdíjat, azaz rendelkezésre állás díját és hődíjat, azaz a tényleges, mért energia díját köteles megfizetni.

b. A Felhasználó az éves alapdíjat havonta 12 egyenlő részletben, a hődíjat a Felhasználó a tárgyhónapot megelőző havi, a Felhasználó hőmennyiség mérőjén mért hőfogyasztásnak megfelelő Ft/GJ összegben- mindkét díj tekintetében számla alapján, annak kézhezvételétől számított 15 naptári napon belül köteles a szolgáltatónak megfizetni.

c. Amennyiben a fogyasztó a megtérítendő leszámlázott alap díj- és/vagy hődíj megfizetésével késedelembe esik, úgy a késedelembe esés napjától a kiegyenlítés napjáig a jegybanki alapkamat kétszeres összegének megfelelő kamatot köteles a szolgáltatónak fizetni.

d. A Felek megállapodnak abban, ha a fizetési határidő lejártát követő 15 naptári napon belül Írásbeli-, a jogkövetkezményekre is vonatkozó felszólítás ellenére a fogyasztó a fenti számlát nem egyenlíti ki, úgy a fűtési energia szolgáltatás 100 %-ban kerül korlátozásra, azzal, hogy a fenti korlátozásból esetleg előálló összes kárt kizárólag a fogyasztó viseli.

e. A távhőszolgáltatás díjai nem tartalmazzák a Felhasználó által kezdeményezett fűtési és használati melegvíz rendszer leürítésének költségeit, valamint a rendszerek visszatöltéséhez szükséges hálózati hidegvíz és elvégzett munka költségét a Felhasználó viseli.

7. Szerződésszegés és következményei

A szerződésszegésre és következményeire a vonatkozó jogszabályi rendelkezések és az üzletszabályzatban foglaltak irányadók.

8. A szerződés módosítása és megszüntetése

A szerződés módosítása és megszüntetése a vonatkozó jogszabályi rendelkezések és az üzletszabályzatban foglaltak irányadók.

9. Vegyes és záró rendelkezések

a. A szerződés Felhasználói aláírás hiányában a szolgáltatás igénybevételével létrejön.

b. Az előzetes hozzájárulás elmaradása esetén a fenti fogyasztói magatartásból eredő esetlegeskárokat a Fogyasztó köteles viselni.

c. A fogyasztó a kármegelőzés, kárenyhítés és kárelhárítás érdekében köteles minden tőle elvárható intézkedést megtenni.

d. A fogyasztó tudomásul veszi, hogy csak a szolgáltató előzetes hozzájárulásával szabad új berendezést – a fogyasztó által beszerzett és tulajdonát képező mérőeszköz kivételével – létesítenie vagy a meglevő fogyasztói berendezést áthelyezni, átalakítani vagy megszűntetni

e. Jelen szerződésből eredő esetleges vitás ügyeiket felek elsősorban tárgyalással kívánják rendezni, ennek eredménytelensége esetére alávetik magukat a Siófoki Járási Bíróság kizárólagos illetékességének.

f. A nem szabályozott kérdésekben a Ptk, a távhőszolgáltatásról szóló tv. és végrehajtásirendelete továbbá Siófok Város Önkormányzata távhőszolgáltatással kapcsolatban alkotott rendeletei, a mindenkori hatályos Üzletszabályzat és a Magyar Energia és Közműszabályozási Hivatal ármegállapítása az irányadóak.

g. A felek megállapodnak abban is, hogy jelen szerződés – a felek személyében bekövetkezett esetleges változások esetén – a jogutódokra is kötelező érvényű.

Alulírott szerződő felek jelen szolgáltatási szerződést felolvasás és értelmezés után, mint akaratunkkal mindenben egyezőt, cégszerűen saját kezűleg jóváhagyólag aláírtuk.
Alulírott Felhasználó a Szolgáltató ÜSZ-t megismertem, magamra nézve kötelezőnek fogadom el.

Siófok, 20 . év ..... hó ..... napján

.....	.....
Felhasználó	Szolgáltató

4.sz. melléklet

EGYEDI KÖZSZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS

hőenergia biztosítására

amely létrejött egyrészről a **Termofok-Sió Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság** /rövidített elnevezés: Termofok-Sió Kft.; székhely: 8600 Siófok, Városház tér 1.; Cégjegyzékszám:14 09 316140; Adószám: 26203832-2-14; statisztikai számjel: 26203832-3530-113-14; képviseli: ... ügyvezető)/ mint szolgáltató /a továbbiakban **Szolgáltató**/, másrészről a

... alatti lakóépület /cím: .../ tulajdonosi közössége /a továbbiakban **Felhasználó/** mint felhasználási hely hőközponti mérés szerinti távhőellátásra.

1. **A Felhasználó**

Felhasználó neve(cégneve): .....
felhasználási hely; hrsz: ...
cégjegyzékszáma: ...
adószáma: ...
statisztikai azonosítója: ...

A Felhasználó képviselője:
neve(cégneve): ...
címe (székhelye): ...
cégjegyzékszáma: ...
adószáma: ...
statisztikai azonosítója: ...

2. **A szerződés hatálya**

A szerződés **határozatlan / ...(tól-ig) határozott** időre szól.

3. **A szerződés tárgya**

A Termofok-Sió Kft. kötelezettséget vállal, hogy a Szerződésben foglalt feltételekkel a Felhasználó számára **folyamatosan és biztonságosan** olyan mennyiségű **hőenergiát (távhőt) szolgáltat**, amennyi a felhasználói berendezések üzemképes és biztonságos állapota mellett a Felhasználói igényének megfelel.
A távhőszolgáltatás módja: hőátalakítással megvalósuló távhőenergia szolgáltatás.
A távhőszolgáltatás a hőmennyiségmérés helye: **hőközponti mérés**.

4. **A Szolgáltató és a Felhasználó kötelezettségei**

a. A Szolgáltató e szerződéssel arra vállal kötelezettséget, hogy a Felhasználó által lekötött hő teljesítménnyel a **csatlakozási ponton** az épület ellátásaként **fűtési és/vagy vízfelmelegítési célú** távhőszolgáltatást teljesít.
Csatlakozási pont: a szolgáltatói és a felhasználói berendezés határán (találkozási pontján) beépített elzáró szerelvénynek a Felhasználó felé eső oldala, elzáró szerelvény hiányában az épület hőközpontjának külső falsíkja.

b. A Szolgáltató kötelezettséget vállal arra, hogy a hőközpontban lévő csatlakozó ponton a tervezői csúcsteljesítménnyel, illetve a külső hőmérséklet függvényében mindenkor olyan mértékű hőteljesítménnyel áll rendelkezésre, amennyi szükséges a Felhasználói

hely fűtési igényének kielégítésére. A fenti kötelezettség feltételezi a felhasználói hely (épület) belső fűtési rendszer működésének és az épületeknek megfelelő állapotát és üzemeltetését, így az ezekből, valamint az épület hőtehetetlenségéből adódóan a Szolgáltató nem felelős a hőmérsékleti értékeknek az épületen, épületrészeken belüli eltéréseiért.

Vételezni kívánt távhő:

- teljesítmény: ..... MW
- mennyisége: ..... GJ/év
- fűtött légtérfogat: lm3

A hőközponti szabályzókat a Termofok-Sió Kft. úgy állítja be, hogy a rendelkezésre álló hőmennyiség a kért hőmérsékleti értékek biztosítására legyen elegendő.

c. A fűtési célú hőszolgáltatás megkezdése és befejezése tekintetében a Felhasználó(k) a következő lehetőséget választhatják:
   - A Szolgáltató a Felhasználó igényének kielégítés céljából a hőközponti fűtési rendszerét készenléti állapotba helyezi és formanyomtatványon történő **megrendelés esetén a szeptember 15. és október 14. nap**ját is magába foglaló időszakban azt a 4.b. pontban meghatározott igények kielégítéséhez szükséges mértékben működteti.
   - A Szolgáltató **október 15 és április 14.** napja közötti időszakban a hőközponti fűtési rendszerét a Felhasználó a 4.d. pontban meghatározott igényeinek kielégítéséhez szükséges módon működteti.
   - A Szolgáltató a Felhasználó igényének kielégítés céljából a hőközponti fűtési rendszerét készenléti állapotba tartja és formanyomtatványon történő **megrendelés esetén azt április 15. és május 15. nap**ját is magába foglaló időszakban a 4.b. pontban meghatározott igények kielégítéséhez szükséges mértékben működteti.
   - Az „eseti rendelkezéssel" elindítás illetve leállítás szeptember 15 – október 15, illetve április 15 – május15 között egy alkalommal díjmentes, minden további „eseti rendelkezés" díjköteles a Termofok-Sió Kft által közzétett mindenkor érvényes díj alkalmazásával.
   - Az „eseti rendelkezéssel" történt elindítás vagy leállítást módosító ellentétes „eseti rendelkezést" minden esetben külön kell megtenni.
   - Amennyiben az előzőek szerinti időszak kezdő és utolsó napja nem munkanap, úgy a fűtési szabályzó berendezés bekapcsolását Távhőszolgáltató az adott nap előtti utolsó, a kikapcsolást pedig az adott nap utáni első munkanapon teljesíti.

d. Az épület felhasznált hőenergia mennyiségét - azaz fűtöttségét- a Felhasználó is szabályozni, befolyásolni tudja, ezért a Szolgáltató alul fűtöttségi panaszt csak a szükséges hőmennyiség alul teljesítése, illetve a Szolgáltató tulajdonában lévő berendezések meghibásodása esetén fogad el.

e. A **Felhasználó**(k) e szerződéssel a **felhasználói berendezések üzemképes állapotban tartásá**ra, a keringtetett forró víz visszaadására és a távhőszolgáltatás díjtételeinek megfizetésére vállal kötelezettséget, valamint köteles gondoskodni a fogyasztói vezeték hálózat és a felhasználói berendezések felújításáról, karbantartásáról és cseréjéről.

f. A **Felhasználó**(k) kötelezettsége továbbá a szolgáltatás teljesítését az épületen belül **akadályozó hibák kijavítása**, a meghibásodott, illetve eredeti működési funkciójára alkalmatlanná vált berendezések szükség szerinti cseréje. a felhasználói hálózat beszabályozása üzemeltetése.

g. Az épület **fűtési és melegvíz hálózatának ürítése és töltése a Termofok-Sió Kft. kizárólagos joga**, amelyet a felhasználói **berendezések élet- vagy vagyonbiztonságot veszélyeztető meghibásodás esetén** az épületrész tulajdonosa/díjfizetője, vagy a Felhasználók képviselője a távhő szolgáltató diszpécser szolgálatára jelenthet be. Az élet- és vagyonbiztonság tényét a Szolgáltató a helyszínen jogosult vizsgálni, és annak eredményétől **függően az ürítés-töltés díjának megfizetésétől eltekinthet**.

h. **Egyéb esetekben** az épület ürítését és töltését az épület és a Felhasználó(k) **képviselője írásban, az erre rendszeresített formanyomtatványon (6.sz. melléklet) rendelheti meg** a Szolgáltatótól. **Ez esetben az ürítés-töltés térítésköteles**, a Termofok-Sió Kft. által közzétett mindenkor érvényes díj alkalmazásával. A Termofok-Sió Kft. a díj változtatás jogát fenntartja. A szolgáltatás díját a szolgáltatást megrendelő a Termofok-Sió Kft. számlájának alapján köteles megfizetni.

i. A szolgáltatás teljesítése során a **Szolgáltató feladata** a **Felhasználó által biztosított** megfelelő tömörségű szivárgásmentes felhasználói épületfűtési hálózat üzemeltetéséhez szükséges **hőközponton keresztül történő feltöltöttség biztosítása** és a **központi légtelenítés elvégzése**. Központi légtelenítő az a berendezés, mely legalább egy felszálló vezeték légtelenítését szolgálja, az épület közös területén van, és közvetlen hozzáférhetősége mindenkor biztosított.

j. A használati melegvíz előállításához szükséges **hálózati hidegvizet** a **Felhasználó/Szolgáltató** bocsátja rendelkezésre.

5. **A szolgáltatott hőmennyiség mérése**

a. A szolgáltatott távhő és használati melegvíz mennyiségének mérése a hőközpontban lévő, a Távhőszolgáltató tulajdonát képező hőmennyiségmérővel és melegvíz mérőkkel történik.

b. A szolgáltató tulajdonban lévő mérők meghibásodása esetén, annak megjavítása, megjavíttatása, szükség szerinti cseréje, valamint a mérő vonatkozó előírások szerinti időszakos hitelesíttetése a Szolgáltató feladata. A javítás, illetve az időszakos hitelesítés időtartama a 30 napot nem haladhatja meg, ellenkező esetben a Szolgáltató hiteles cseremérőről köteles gondoskodni. A hőmennyiségmérő ki- és beszerelése csak a Felhasználó megbízottjának tudtával történhet.

c. A mérők meghibásodása esetén annak megjavításáig, valamint a hitelesítés időtartama alatt a szolgáltatott távhő/melegvíz mennyiségét a mért időszakra vonatkozó adatok, alapján kell elvégezni.

d. Felhasználó a Szolgáltató tulajdonában lévő mérők soron kívüli hitelesítését írásban kérheti. Ha a Felhasználó által kért soron kívüli hitelesítéskor, a mérő az OMH jegyzőkönyve szerint nem biztosította az előírt pontosságot, úgy

- a felmerülő költség a Szolgáltatót, ellenkező esetben a Felhasználót terheli,

- a számla utólagos korrekcióját az OMH jegyzőkönyve alapján a Szolgáltató köteles elvégezni, legfeljebb az utolsó elszámolási időszakra.

e. A Felhasználó köteles biztosítani, hogy a Szolgáltató a mérőket leolvashassa, ellenőrizhesse, a Felhasználónál elhelyezett szolgáltatói berendezéseket karbantarthassa, javíthassa.

6. A szolgáltatás díja és annak megfizetése

a. A Felhasználó a távhőszolgáltatásért a Szolgáltatónak alapdíjat, azaz rendelkezésre állás díját és hődíjat, azaz a tényleges, mért energia díját köteles megfizetni.

b. A Felhasználó az éves alapdíjat havonta 12 egyenlő részletben, a hődíjat a Felhasználó a tárgyhónapot megelőző havi, a Felhasználó hőmennyiség mérőjén mért hőfogyasztásnak megfelelő Ft/GJ összegben- mindkét díj tekintetében számla alapján, annak kézhezvételétől számított 15 naptári napon belül köteles a szolgáltatónak megfizetni.

c. Amennyiben a fogyasztó a megtérítendő leszámlázott alap díj- és/vagy hődíj megfizetésével késedelembe esik, úgy a késedelembe esés napjától a kiegyenlítés napjáig a jegybanki alapkamat kétszeres összegének megfelelő kamatot köteles a szolgáltatónak fizetni.

d. A Felek megállapodnak abban, ha a fizetési határidő lejártát követő 15 naptári napon belül Írásbeli-, a jogkövetkezményekre is vonatkozó felszólítás ellenére a fogyasztó a fenti számlát nem egyenlíti ki, úgy a fűtési energia szolgáltatás 100 %-ban kerül korlátozásra, azzal, hogy a fenti korlátozásból esetleg előálló összes kárt kizárólag a fogyasztó viseli.

e. A távhőszolgáltatás díjai nem tartalmazzák a Felhasználó által kezdeményezett fűtési és használati melegvíz rendszer leürítésének költségeit, valamint a rendszerek visszatöltéséhez szükséges hálózati hidegvíz és elvégzett munka költségét a Felhasználó viseli.

7. Szerződésszegés és következményei

A szerződésszegésre és következményeire a vonatkozó jogszabályi rendelkezések és az üzletszabályzatban foglaltak irányadók.

8. A szerződés módosítása és megszüntetése

A szerződés módosítása és megszüntetése a vonatkozó jogszabályi rendelkezések és az üzletszabályzatban foglaltak irányadók.

9. Egyedi közszolgáltatásra vonatkozó törvényi rendelkezések

a. A hőhordozó közeg megnevezése: forróvíz
A távhőszolgáltató által biztosított legnagyobb hőteljesítmény és az éves hőmennyiség: …… GJ
A szolgáltatás egyéb mennyiségi és minőségi jellemzői: …

b. felhasználó által visszaadandó hőhordozó közeg mennyiségi és minőségi jellemzői: .....

c. a felhasználó üzemének jellegéből adódó, a távhőszolgáltató üzembiztonságát vagy más felhasználó vételezését esetileg zavaró vagy veszélyeztető hatások megszüntetésének módja: .....

d. a távhő vételezését korlátozó eszközökre, berendezésekre vonatkozó megállapodás: A távhőszolgáltató rendszer üzembiztonsága, más fogyasztó zavartalan vételezésének biztosítása, illetve a jogszabályban meghatározott korlátozások érvényesíthetősége érdekében a szolgáltató jogosult a fogyasztási helyet ellátó bekötővezetéken vagy a fogyasztói hőközpontban a vételezett távhőteljesítményt korlátozó berendezések felszerelésére és működtetésére. A fogyasztó köteles biztosítani, hogy a szolgáltató képviselője a nap 7,00 és 20,00 órája között, veszélyhelyzet esetén bármikor a bekötővezetékeket, az elzáró vagy teljesítménykorlátozó berendezéseket, valamint a hőközponti gépészeti berendezéseket ellenőrizze, a szükséges beavatkozásokat elvégezze. A szolgáltatót a fogyasztási helyen történő szükségszerű intézkedésben gátló fogyasztói magatartásból eredő károkért a fogyasztó köteles helytállni.

e. A települési önkormányzat által jóváhagyott korlátozási sorrend szerinti besorolás: Országos tüzelőanyag-hiány vagy környezetvédelmi ok esetén a szolgáltató a szolgáltatott távhő teljesítményét 10 %-kal csökkenti. Ez a korlátozás a Siófok Város Önkormányzata által jóváhagyott korlátozási sorrend szerint történik.

f. Ha a felhasználó a hőhordozó közeg felhasználására is igényt tart, illetőleg, ha a távhő vételezése csak a hőhordozó közeg felhasználásával lehetséges, jogosult abból olyan mennyiséget felhasználni, amennyit a közszolgáltatási szerződésben lekötött. Egyéb esetben a felhasználó a hőhordozó közegből nem vételezhet, illetőleg azt köteles a távhőszolgáltatónak a csatlakozási ponton a szerződésben előírt minőségben visszaadni.

g. Ha a felhasználó az igénybejelentésében nagyobb hőteljesítmény igényt jelentett be, mint amennyit a közszolgáltatási szerződésében lekötött, és a csatlakozási díjat aszerint fizette meg, jogosult a bejelentett és a le nem kötött hőteljesítmény közötti különbözet erejéig a le nem kötött hőteljesítményre vonatkozó igény fenntartására. Ha a felhasználó által le nem kötött és fenn nem tartott hőteljesítmény-igény különbözetre más felhasználó igényt tart, és az igényével arányos csatlakozási díjat a távhőszolgáltatónak megfizette, a távhőszolgáltató köteles az előző felhasználó részére a le nem kötött és általa fenn nem tartott hőteljesítmény-igény utáni csatlakozási díjat visszafizetni.

h. A felhasználó képviselőjének jogállását a társasházakról szóló 2003. évi CXXXIII. törvény, a lakásszövetkezetről rendelkező 2004. évi CXV. törvény, egyéb esetben a Ptk. 6:272-280. §-a szabályozzák.

i. A felhasználó képviselője köteles a távhőszolgáltatónak átadott minden információt dokumentálni és a társasházi, illetve lakásszövetkezeti iratokkal együtt megőrizni.

10. Vegyes és záró rendelkezések

a. A szerződés Felhasználói aláírás hiányában a szolgáltatás igénybevételével létrejön.

b. Az előzetes hozzájárulás elmaradása esetén a fenti fogyasztói magatartásból eredő esetlegeskárokat a Fogyasztó köteles viselni.

c. A fogyasztó a kármegelőzés, kárenyhítés és kárelhárítás érdekében köteles minden tőle elvárható intézkedést megtenni.
d. A fogyasztó tudomásul veszi, hogy csak a szolgáltató előzetes hozzájárulásával szabad új berendezést – a fogyasztó által beszerzett és tulajdonát képező mérőeszköz kivételével – létesítenie vagy a meglevő fogyasztói berendezést áthelyezni, átalakítani vagy megszűntetni
e. Jelen szerződésből eredő esetleges vitás ügyeiket felek elsősorban tárgyalással kívánják rendezni, ennek eredménytelensége esetére alávetik magukat a Siófoki Járási Bíróság kizárólagos illetékességének.
f. A nem szabályozott kérdésekben a Ptk, a távhőszolgáltatásról szóló tv. és végrehajtásirendelete továbbá Siófok Város Önkormányzata távhőszolgáltatással kapcsolatban alkotott rendeletei, a mindenkori hatályos Üzletszabályzat és a Magyar Energia és Közműszabályozási Hivatal ármegállapítása az irányadóak.
g. A felek megállapodnak abban is, hogy jelen szerződés – a felek személyében bekövetkezett esetleges változások esetén – a jogutódokra is kötelező érvényű.

Alulírott szerződő felek jelen szolgáltatási szerződést felolvasás és értelmezés után, mint akaratunkkal mindenben egyezőt, cégszerűen saját kezűleg jóváhagyólag aláírtuk.
Alulírott Felhasználó a Szolgáltató ÜSZ-t megismertem, magamra nézve kötelezőnek fogadom el.

Siófok, 20 . év ..... hó ..... napján

.....	.....
Felhasználó	Szolgáltató

5.sz. melléklet

ÜGYFÉLVÁLTOZÁS BEJELENTÉSE

Kérjük, nyomtatott nagybetűkkel töltse ki!*

** **Szükséges dokumentumokkal együtt** adható be: Tulajdoni lap, Adásvételi v. ajándékozási szerződés, Árverési jegyzőkönyv, Halotti anyakönyvi kivonat, stb.*

Felhasználási hely címe:

8600 Siófok, _____ utca/út/tér ____ hsz _____ em/ajtó

Előző díjfizető neve: _____

Új számlázási címe: _____

_____

Fogyasztó azonosító száma: _____ *(számla tetején található)*

Új díjfizető neve: _____

Számlázási címe: _____

_____

Számlafizetés módja *(aláhúzni)* : csekk / csoportos beszedési megbízás / banki átutalás

Birtokba adás dátuma: _____ év _____ hónap _____ nap

Átadáskori **óraállások:**

-Hőmennyiségmérő gyári száma: _____

Leolvasott óraállás: _____ kWh v. GJ *(aláhúzni)*

-Melegvíz mérőóra gyári száma: _____ Leolvasott óraállás: _____ m^3

-Melegvíz mérőóra gyári száma: _____ Leolvasott óraállás: _____ m^3

Kelt, _____

_____ _____

jelenlegi díjfizető új díjfizető

6.sz. melléklet

A megrendelőt kérjük olvashatóan kitölteni és a Termofok-Sió Kft. Siófok, Városház tér 1. ügyfélszolgálati irodájába az **eredeti példányt** eljuttatni szíveskedjen.

FŰTÉSI ÉS/VAGY HASZNÁLATI MELEGVÍZ LEÜRÍTŐ MEGRENDELŐ

Alulírott,.....sz. alatti távfűtéses társasház tagja, **megrendelem** a Termofok-Sió Kft.-nél a lakásomban végzendő javítási, karbantartási munkák miatt **az épület fűtő* és/vagy használati melegvízének* leürítését**.

Telefonszámom: .....

Leürítés/kizárás időpontja: .....

Töltés időpontja: .....

Egyben **tudomásul veszem**, hogy megrendelésem teljesítése csak a közös képviselő hozzájárulásával lehetséges, és a munka elvégzésére fordított **munka, valamint anyag (víz) költséget a szolgáltató felszámolhatja a leeresztést kezdeményező ingatlan tulajdonosának. Továbbá, hogy a gépészeti átalakítást követő rendszer feltöltés következtében előálló légtelenítést a kivitelezést végző szakember köteles elvégezni, ennek elmaradása esetén a légtelenítés összes költségét a szolgáltató a leeresztést megrendelő ingatlan tulajdonos felé kiszámlázhatja.**

A fentieket tudomásul vettem:

Kelt: 20..... év .....hónap ..... nap. **Kérelmező aláírása:** .....

NYILATKOZAT

Alulírott, ... társasházi **közös képviselő hozzájárulok** ahhoz, hogy a fent jelzett társasház **fűtő* és/ vagy használati melegvízét*** a kérelmező társasházi tag kérésére a Termofok Sió Kft. szakembere **leürítse, majd visszatöltse**.

Kelt: 20.... év ..... hónap .... nap.

.....
közös képviselő

*** jelzett részt aláhúzással kell kiválasztani**

SIÓFOKI KÖZÖS ÖNKORMÁNYZATI HIVATAL
JEGYZŐ

8600 Siófok, Fő tér 1. • Tel.: 06 84 504 100 • Fax: 06 84 504 102 • jegyzo@siofok.hu • www.siofok.hu
Hivatali kapu: PHSIOFOK 602095939

Ügyiratszám: SFK/62602-5/2021.
Ügyintéző: Dr. Melnyák Viktória

Tárgy: Termofok-Sió Szolgáltató Kft. üzletszabályzatának jóváhagyása

HATÁROZAT

A Termofok-Sió Korlátolt Felelősségű Társaság (székhelye: 8600 Siófok, Városház tér 1. cégjegyzékszám: 14 09 316140) távhőszolgáltatásra vonatkozó üzletszabályzat elfogadása iránti kérelme alapján a kérelem mellékletét képező üzletszabályzatát

jóváhagyom.

Az eljárás során költség nem merült fel.

Határozatom ellen nincs helye fellebbezésnek, a kézbesítéssel véglegessé válik. A határozattal szemben – a kézhezvételtől számított 30 napon belül – kereseti kérelem útján közigazgatási per indítható. A keresetlevelet elektronikus úton köteles benyújtani hatóságomhoz a Pécsi Törvényszékhez címezve (7621 Pécs, Jókai utca 10.). A felülvizsgálati eljárás illetékköteles.

INDOKOLÁS

A Termofok-Sió Szolgáltató Kft. benyújtotta a Távhőszolgáltatási Üzletszabályzatának jóváhagyására vonatkozó kérelmét.

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

A fenti jogszabály alapján megküldtük az üzletszabályzat tervezetét a Somogy Megyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztályának.

A Fogyasztóvédelmi Osztály az üzletszabályzatot továbbította véleményezésre az Innovációs és Technológiai Minisztérium Fogyasztóvédelmi Szolgáltatás-ellenőrzési Főosztály részére. Fogyasztóvédelmi Szolgáltatás-ellenőrzési Főosztály javasolta, hogy az üzletszabályzat 1., 2., 33., és a 34. oldalán a „fogyasztóvédelmi felügyelőség" megnevezés helyett a „fogyasztóvédelmi hatóság" megnevezés szerepeljen, az üzletszabályzattal kapcsolatosan egyéb észrevételük nem volt. A Termofok-Sió Kft. a javaslatnak megfelelően módosította az üzletszabályzatát.

Tekintettel arra, hogy a Fogyasztóvédelmi Osztály az üzletszabályzat-tervezettel szemben nem emelt kifogást, ezért a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény 7. § (1) bekezdés b) pontja alapján a rendelkező részben foglaltak szerint döntöttem.

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

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

A Siófoki Közös Önkormányzati Hivatal Jegyzőjének hatáskörét és illetékességét a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény (a továbbiakban: Tszt.) 7. § (1) bekezdés b) pontja állapítja meg.

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

Siófok, 2021. november 24.

Kétszeriné dr. Takács Éva
aljegyző