

A TERMOFOK 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 felügyelőség 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 felügyelőségekkel és a felhasználók társadalmi érdekképviselői 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 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 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 fegyelembe vételével – 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 felügyelőségekkel és a felhasználók társadalmi érdekképviselői 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: FOGALOM MEGHATÁROZÁSOK

Az ÜSZ-re a Tszt. 3.§-ában, a 157/2005. (VIII. 15.) Korm. rendelet 3. számú mellékletét képező Távhőszolgáltatási Közüzeti Szabályzat 2.1. pontjában és az ellátási terület szerint illetékes önkormányzat rendeletében meghatározott fogalmak alkalmazandók.

A fentiekben túlmenően a jelen ÜSZ alkalmazásában:

használati melegvíz-szolgáltatás: a szolgáltató vagy a felhasználó nevében nyilvántartott hidegvízmérőn mért és a hőközpontban felmelegített ivóvízjogszabályban, távhőszolgáltatási közüzemi szerződésben vagy egyéb szerződésben foglaltaknak megfelelő hőmérsékletű szolgáltatása;

primer rendszer:

- **közvetett rendszer** esetén a távhőrendszernek a hőtermelőtől a hőközponti hőcserélők hőátadó felületéig terjedő része;
- **közvetlen rendszer** esetén a távhőrendszernek a hőtermelőtől a hőközponti hőmennyiségmérőig terjedő része;

szekunder rendszer:

- **közvetett rendszer** esetén a távhőrendszernek a hőközponti hőcserélők hőátadó felületétől a felhasználó berendezésekig és a használati melegvíz-vételező helyekig (csapolókig) terjedő része;
- **közvetlen rendszer** esetén a távhőrendszernek a hőközponti hőmennyiségmérőtől a felhasználó berendezésekig és a használati melegvíz-vételező helyekig (csapolókig) terjedő része;

primer hőfogadó állomás: a hőközpont azon része, amely a primer rendszerből érkező hőenergiát fogadja, méri, továbbítja a hőhordozó jellemzőinek megváltoztatása nélkül;

szekunder hőfogadó állomás: a szolgáltatói hőközpontból érkező hőhordozó közeg fogadására, és/vagy átalakítására, elosztására, a felhasznált hőenergia mérésére szolgáló technológiai berendezés;

ellátó épület: amelyben elhelyezett szolgáltatói hőközpontból a szolgáltató más épület felhasználóját is ellátja távhővel;

ellátott épület: amelynek hőellátása az ellátó épületben elhelyezett szolgáltatói hőközpontból, vagy a benne lévő felhasználói hőközpontból történik;

elszámolási mérőberendezés:

- **Felhasználói hőközpontban** történő hőmennyiségmérés esetén a primer rendszer hőátadó állomásán, a hőközpont helyiségében elhelyezett, megfelelően hitelesített mérőberendezés.

Szolgáltatói hőközpontban történő hőmennyiségmérés esetén ugyancsak a primer rendszer hőátadó állomásán, a hőközpont helyiségében elhelyezett, megfelelően hitelesített mérőberendezés. A hőfogadó állomáson elhelyezett egyéb mérőműszer a szolgáltatói hőközpontban lévő hőmennyiségmérő költségmegosztója.

Külön technológiai folyamatban előállított melegvíz-szolgáltatás esetén – amikor a fellemelegített közműves ivóvíz rendelkezésre bocsátója a szolgáltató – a felhasználási helyet ellátó hőközpontban beépített hiteles vízmennyiség-mérő az épületrészben használt melegvíz-mennyiségmérő a hőközponti mennyiségmérő költségmegosztója. A költségmegosztókat azonosító számmal és – az illetéktelen beavatkozás megakadályozása céljából – zárjeggyel kell ellátni. A zárjegy sértetlenségét évente egy alkalommal ellenőrizni kell.

Épületrészenkénti mérés és elszámolás esetén a primer rendszer hőátadó állomását és a hiteles mérésre alkalmas mérőeszközt az adott épületrész területén kell kialakítani.

használati melegvíz-szolgáltatás tekintetében felhasználói vezetékhálózat: az a csővezetékrendszer, amely a felhasználó tulajdonában van, és amely a víznek a csatlakozási ponttól a felhasználó berendezésekhez, kifolyó csapokhoz továbbítását szolgálja, a hozzá tartozó cirkulációs csőhálózattal;

használati melegvíz-szolgáltatás tekintetében felhasználói berendezés: a felhasználó tulajdonában lévő és általa használt kifolyócsapok, valamint – eltérő rendelkezés hiányában – a vízmérő;

használati melegvíz-vételi hely: a felhasználó tulajdonában lévő, a melegvizet szállító vezeték azon része, ahol a beépített szerelvények rendeltetésszerű használatával a vezetékből melegvíz vételezés lehetséges;

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

elszámolási mérő: a távhőhálózatba, illetve a vízhálózatba beépített – a felhasznált hő-, illetve vízmennyiség megosztására szolgáló – hitelesített mérőeszköz;

mellékmérő: az elszámolási mérő után beépített, elkülönített víz- vagy hő felhasználás mérésére szolgáló berendezés, ami a felhasználó tulajdonában van;

költségosztó: az elszámolási mérő által meghatározott hőmennyiség arányos szétosztására szolgáló, nem hitelesített mérőeszköz (pl. elpárologtatásos aránymutató, vízmérő, kis hőmennyiségmérő);

felhasználói közösség: a Tsz. 3. §. g) pontja szerinti közösség;

felhasználói közösség képviselője: a felhasználói közösség (társasház, lakásszövetkezet) törvényes képviselője, ennek hiányában, illetve közös tulajdon esetén az épület-, illetőleg épületrész-tulajdonosok többsége által meghatalmazott személy ;

hőfelhasználó: a lakóépületben, továbbá a részben vagy egészben bérbeadás útján hasznosított vegyes célra, vagy nem lakás céljára szolgáló épületben lévő helyiségek tulajdonosa;

szabálytalan vételezés: távhő vagy víz és távhő szerződésesszög módon történő vételezése

közüzemi szerződés: a felhasználó és a szolgáltató közötti szerződés, amely a távhőszolgáltatás műszaki, gazdasági és jogi – egyedi vagy általános – feltételrendszerét szabályozza;

kikapcsolás: a felhasználó kizárása a távhőszolgáltatásból a közüzemi szerződés egyidejű megszüntetése mellett;

szüneteltetés: a Tsz.-ben felsorolt esetekben – a közüzemi szerződés érvényességének fenntartása mellett – a felhasználó távhő-ellátásának átmeneti szüneteltetése;

vis maior: egyik félnek sem felróható okból felmerülő külső, elháríthatatlan ok, „erőhatalom”, amelynek károsító hatása emberi erővel objektíve nem hárítható el (pl. természeti katasztrófa);

vezeték: olyan technológiai berendezések összessége, amelyeken keresztül a szolgáltató a hőtermelő helyen előállított hőenergiát – hőhordozó közeg segítségével – a felhasználó rendelkezésére bocsátja;

gerincevezeték: olyan vezeték, amelyen keresztül a hőenergia nagyobb felhasználó-csoportokhoz (pl. városrészek) juttatható el, hőhordozó közeg segítségével;

elosztóvezeték: olyan vezeték, amely a gerincevezetékéről lecsatlakozva kisebb felhasználó-csoportok hőigényének kielégítéséhez szükséges hőenergiát szállítja hőhordozó közeg segítségével;

bekötővezeték: gerinc-, vagy elosztóvezetésekről lecsatlakozó olyan vezeték, amelyen keresztül egy hőfelhasználói közösség egy vagy több hővételezési pontjára juttatható el a hőenergia, hőhordozó közeg segítségével; a primer távvezeték hálózatnak az elosztóvezeték és a hőközpont primer hőátadó állomása közötti vezetékszaka;

szolgáltatási határ: a hőközpont külső falsíkja, azon belül a szolgáltató, azon kívül pedig a fogyasztó ill. lakóközösség köteles saját költségén a vezetékek és egyéb berendezések /csövek, szivattyú, HMV ill. fűtési hőmennyiség mérő, melegvíz óra, stb. / karbantartásáról, felújításáról, hitelesítéséről gondoskodni.

3. fejezet: A SZOLGÁLTATÓ

3.1. A szolgáltató legfontosabb céadatai:

Cégnév: TERMOFOK Szolgáltató és Kereskedelmi Korlátolt Felelősségű Társaság
 Rövidített név: TERMOFOK Kft
 Székhely: 8600 Siófok, Városház tér 1.
 Cégjegyzékszám: Cg. 14-09-304543
 Tulajdonos: Balaton-pari Fenntartó és Hasznosító Kft.

3.2. A szolgáltató tevékenysége

A szolgáltató tevékenységi körébe tartozik a hőtermelés, hőenergia elosztása, hőtermelő, hőelosztó és hőfelhasználó 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 figyelembevételével 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 felhasználók tulajdonában lévő berendezések meghibásodásával, üzemeltetésével, felülvizsgálatával és korszerűsítésével kapcsolatos megrendelések, bejelentések fogadása;
- 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 fűtőkorszerűsítésével kapcsolatos tanácsadás, ügyintézés és adatrögzítés.

3.3. A szolgáltató működési területe

A szolgáltató a jelen ÜSZ alapján **Siófok** településen végez távhőszolgáltatási tevékenységet.

4. fejezet: A SZOLGÁLTATÁSOK

4.1. A hőszolgáltatás minősége

A szolgáltatónak biztosítania kell, hogy a szerződésszerű teljesítéshez szükséges hőmennyiség mindenkor rendelkezésre álljon.

Minden olyan épületben, ahol önálló hőközpont van, a fűtöttség mértéke – bizonyos feltételek megléte esetén – tetszőlegesen megválasztható.

Amennyiben egy hőközpont több épületet lát el, a helyiségek hőmérséklete 24 °C felső határig tetszőlegesen választható meg, azonban az egy hőközponttól ellátott épületek tekintetében a felhasználók együttesen rendelkezhetnek.

A szolgáltató az egy hőközpontból ellátott felhasználói közösségek rendelkezésének megfelelően – a karbantartási időszakot kivéve – is teljesít fűtésszolgáltatást. Ez esetben a hőközpontból ellátott felhasználói közösség képviselője a szolgáltatóhoz írásban bejelenti igényét a szolgáltatás helye szerint illetékes ügyfélszolgálaton, vagy műszaki szervezeti egységnél. Az igénybejelentés alapján a Szolgáltató 12 órán belül biztosítja a szükséges hőenergiát.

A képviselő – akadályoztatása esetén – az igénybejelentését telefonon, a szolgáltató központi telefonszámán - 84/510-535 - is megteheti. Ilyen esetben a szolgáltató – biztonsági okokból – telefonon visszahívja a megbízottat a megbízott által korábban megadott mobiltelefonszámon.

Diszpécser szolgálat	8600 Siófok, Városház tér l.	84/311-042	v.	30/93-64-479
Hiba bejelentés	8600 Siófok, Városház tér l.	84/311-042	v.	30/53-13-225

4.2. A használati melegvíz-szolgáltatás minősége

Távhőszolgáltatás keretében a használati melegvizet úgy kell szolgáltatni, hogy annak hőmérséklete az épület csatlakozási pontjánál legalább $42\text{ °C} \pm 5\text{ °C}$ legyen.

A szolgáltató a megadott hőfokú melegvíz-szolgáltatást csak a megfelelő állapotú és műszaki színvonalú felhasználói rendszer esetében tudja biztosítani.

Megfelelő a kiépítettség:

- ha az alap- és felszálló vezetékek is cirkulációs hálózattal vannak ellátva és rendeltetésszerűen működnek;
- a használati melegvíz és cirkulációs hálózat teljes mértékben folyamatos hőszigeteléssel biztosított.
- a használati melegvíz és cirkulációs hálózat rendszeresen karbantartott, nem tartalmaz dugulást és 0,5mm-nél nagyobb lerakódásokat.

4.3. Hőszolgáltatás

A szolgáltató szerződés szerinti, maximum 24 °C szolgáltatási hőmérsékletet biztosít.

A szolgáltató felhívja a felhasználó figyelmét arra, hogy a felhasználó köteles a felhasználói rendszerének és berendezéseinek a működésükhöz szükséges megfelelő műszaki minőségét fenntartani.

A szolgáltató a gazdaságos működés érdekében külső hőmérsékletfüggő szabályozást alkalmaz, melyet az **1.sz. mellékletben** lévő 1,6-os fűtési görbe mentén biztosít.

A fűtés indításának illetve leállításának igényét – amennyiben az eltér a fűtési időnytől – a hőközpontból ellátott felhasználói közösség képviselője a szolgáltatóhoz írásban köteles bejelenteni a szolgáltatás helye szerinti ügyfélszolgálatnak. A bejelentés alapján a Szolgáltató 12 órán belül elindítja, illetve leállítja a hőenergia-ellátást.

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 építető, 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 mellékelte 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 meglevő és a tervezett csúcsigényt 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 **1/A. 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;
- hőtéljesítmény-lekötésre vonatkozó felhasználói igény;
- lekötött, de igénybe nem vett hőtéljesítményre 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 vezetékhálózat, 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 hőtéljesítményt jelentett be, mint amennyit a közüzemi szerződésében lekötött, és a csatlakozási díjat aszerint fizette meg, jogosult a bejelentett és a le nem kötött hőtéljesítmény közötti különbözet erejéig a le nem kötött hőtéljesítmény 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 hótéjesítmény 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 tulajdonosváltása miatt váltak új felhasználókká, feltéve, hogy a felhasználói helyen díjhátralék nincs és többlettéjesítmény igényük nincs.

5.6. Új felhasználói helyek létesítése

5.6.1. Általános feltételek

Új felhasználói hely csak a Tsz. és a szolgáltató tervezési irányelvei és 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 (ide értve 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.

5.8. Lakóépület fűtési hálózatának átalakítására vonatkozó szabályok

5.8.1. Hagyományos, kétsőves fűtési rendszer

- a radiátor típusának megváltoztatása a felhasználó saját felelősségére történhet;
- radiátor bővítés csak lakásonkénti mérés esetén lehetséges;
- radiátorszelep-csere esetén a szolgáltató javasol szelep-típust;
- termosztatikus radiátorszelepek alkalmazása javasolt;
- felszálló és leágazás pótlólagos kiépítése csak bemutatott terv alapján lehetséges;
- a légtelenítési rendszer módosítása nem, vagy csak szolgáltatói beleegyezéssel végezhető;

5.8.2. Egysőves, átkötőszakaszos fűtési rendszer

- a radiátor típusának megváltoztatása nem megengedett;
- radiátor bővítés nem megengedhető;
- az átkötő szakasz megszüntetése nem engedélyezhető;
- radiátorszelep típusának megváltoztatása nem megengedhető;
- bővítés csak hőfogadó osztó-gyűjtőről oldható meg;
- a légtelenítő nem, vagy csak szolgáltatói ellenőrzéssel alakítható át;
- javasolt a kisellenállású termosztatikus radiátorszelepek alkalmazása fordulatszám-szabályozású keringető szivattyú beépítése mellett, és a radiátoronkénti légtelenítés megoldása.

5.8.3. Egysőves, átfolyós fűtési rendszer

- a radiátor típusának megváltoztatása nem megengedett;
- a rendszer átkötő szakaszossá történő átalakítása kívánatos, ami alapján a szelepes, költségosztós elszámolás megoldható.

5.8.4. Lakásonkénti, egyedi mérős fűtési rendszer

- az egyedi hőmennyiségmérő és a hőközpont közötti csőszakaszon semmiféle átalakítást nem végezhet sem a lakóközösség, sem a fogyasztó;

5.8.5. Közös szabályok

- fürdőszobai radiátorok eseti elbírálás alapján cserélhetők;

6. fejezet: SZERZŐDÉSEK

6.1. A közüzemi szerződésekről általában

Közzolgáltatásnak minősül a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 2. § 1) 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 Polgári Törvénykönyv 387-388. §-ai állapítják meg. Ezek szerint a közüzemi szerződés alapján a szolgáltató köteles meghatározott időponttól a felhasználó számára folyamatosan és biztonságosan a felhasználó igénye szerint meghatározott közüzemi szolgáltatást nyújtani, a felhasználó pedig köteles időszakonként díjat fizetni.

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. 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 tervezetét 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.

6.3. Időbeli hatály

Az általános közüzemi szerződés a törvény szerint határozatlan időre, az egyedi közüzemi szerződés 5 éves határozott időre szól, ettől eltérő érvényességet a szerződésben kell rögzíteni.

Ha jogszabály másként nem rendelkezik, a jelen ÜSZ hatálybalépésekor meglévő, távhőszolgáltatásra vonatkozó közüzemi szerződések az azokban foglalt lejáratí határidőig érvényben vannak.

6.4. 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 – 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, továbbá a távhőszolgáltatás mérésére szolgáló mérőberendezések beazonosítási adatait és az elszámoláshoz szükséges mérőállás-adatokat.

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 alapidíj- valamint a teljesítménydíj fizetési kötelezettség teljesítése alól, tekintettel arra, hogy az alapidíj és a teljesítmény díj éves díjak és független a tényleges fogyasztás mértékétől.

6.5. A közüzemi szerződések tartalmi követelményei

A közüzemi szerződések kötelező tartalmi elemeit a 157/2005. (VIII. 15.) Korm. Rendelet 3. sz. mellékleteként kiadott Távhőszolgáltatási Közüzemi Szabályzat határozza meg.

Az általános közüzemi szerződés határozatlan időre szól.

A szerződési ajánlatok kötelező tartalmi elemeit részben jogszabály, részben jelen ÜSZ határozza meg. Ezekről az egyeztetések során lemondani nem lehet.

A szerződés lényeges tartalmi elemei:

- az alapidj meghatározásánál figyelembe vehető fűtött légtérfigat, amelyet a szerződés megkötésekor az épület hőteljesítmény-igényére tekintettel a szolgáltató határoz meg a korábbi hőadatok alapján, később a felhasználó maga köti le a legnagyobb igénybe vehető teljesítményt;
- mérés szerinti elszámolás alapjául szolgáló hőmennyiségmérő-kör adatai;
- a díjmegfizetés módja, díjmegosztás esetén a felosztás és költségviselés módja.

A szerződési ajánlatok egyéb tekintetben módosíthatók, azonban a szolgáltató egységes elszámolási és számlázási rendjétől eltérő szerződési kitétel csak különösen indokolt esetben, a szolgáltató képviselője jóváhagyásával lehetséges.

6.6. Közüemi szerződések típusai

A közüzemi szerződés a törvény szerint lehet általános és egyedi. Az általános közüzemi szerződést a lakossági felhasználóval, az egyedi közüzemi szerződést az egyéb felhasználóval köti a szolgáltató.

6.6.1. Általános közüzemi szerződés

6.6.1.1. Hőközponti vagy hőfogaói mérés esetén

A szolgáltató a felhasználói hőközpontokban és a szolgáltatói hőközpontokhoz tartozó hőfogadókban méri és számolja el a szolgáltatott fűtési hőt. A hőfogaói hőmennyiségmérő a hőközponti mérő költségosztójának minősül.

A szolgáltatott és mért fűtési hő költségeinek megosztásának módját a felhasználói közösségek határozzák meg, képviselőjük azt - módosítás esetén - minden évben a fűtési időszakot megelőzően köteles szolgáltató rendelkezésére bocsátani. Ilyen döntés hiányában a fűtési célú hő díjának szétosztása légtérarányosan történik..

A költségosztó alapján történő felosztás feltételeit a 157/2005. (VIII. 15.) Korm. Rendelet 3. sz. mellékleteként kiadott Távhőszolgáltatási Közüzemi Szabályzat határozza meg.

Mérés szerinti távhőszolgáltatásról átalány szerinti szolgáltatásra visszatérni nem lehet.

A döntés meghozatalának szabályszerűségét a jegyzőkönyvvel és mellékleteként csatolt jelenléti ívvel kell igazolni. A meghatalmazást, amennyiben a képviselő nem minősül szervezeti képviselőnek, két tanú előtt aláírt okmánnyal kell igazolni.

A közgyűlésnek döntenie kell a szerződés tartalmi elemeiről, arról, hogy a mérőeszköz leolvasásnál képviselőjük részt kíván-e venni, továbbá döntenie kell az elszámolás, a díjfelosztás és megfizetés módjáról.

Amennyiben a lakások tulajdonosai a díjfizetők, a közgyűlésnek ki kell mondani azt, hogy a „díjfizetők a szolgáltató által havonta megküldött számlát közvetlenül kötelesek kiegyenlíteni, valamint a nem fizetésből eredő következményeket vállalni”.

Az egy szolgáltatói hőközpontoz tartozó ellátott épületek képviselőinek meg kell jelölni maguk közül egy személyt, aki a szolgáltatás szabályozására vonatkozó kérdésekben intézkedni jogosult. Feladatai:

- a szolgáltatás megkezdésének és befejezésének időtartamára vonatkozó igények jelzése;
- a szolgáltatás minőségére vonatkozó igények jelzése;
- az alapidj meghatározásánál figyelembe vehető fűtött légtérfigat hiteles adatainak felmérése;
- a mérés szerinti elszámolás alapjául szolgáló hőmennyiségmérő-kör adatainak megadása;
- a felosztás és költségviselés módja.

A felhasználói szerződés a felhasználói közösséggel, a Díjfizetői megállapodás az egyes épületrészek (lakások) tulajdonosaival (vagy bejelentett felhasználóival) jön létre. A távhőszolgáltatási díjak számlázása az egyes épületrészek tulajdonosai (vagy bejelentett felhasználói pl. bérlő, használó, stb.) 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.

6.6.1.2. Épületrészenkénti, lakásonkénti mérés

Ha a távfűtött épület valamennyi épületrészeben (lakásokban) a hő egyedi hőmennyiségmérővel mérhető, a felhasználó saját maga határozhatja meg a szolgáltatás idejét, mértékét.

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

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

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.

6.6.2. 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 határozott időre – legalább 5 évre – szól, 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 közüzemi szerződés típusát meghatározza, hogy a fűtési hőenergiát vételező felhasználó saját hőközponttal rendelkezik-e (üzemi díjas), vagy a hő a felhasználói helyen egyedi hőmennyiségmérővel mérhető.

Utóbbi csoportba tartozó egyedi felhasználó a vételezett fűtési hőenergiát egyedi mérés szerint elszámoló felhasználók szerződését köti a szolgáltatóval.

Üzemi díjas felhasználónak minősül az épület, létesítmény, ingatlan tulajdonosa, kezelője, önkormányzati tulajdon bérője, aki saját hőközponttal rendelkezik.

6.7. Szerződésszegés

6.7.1. Szerződésszegés a szolgáltató részéről

A szolgáltató szerződésszegő magatartásának eseteit a Tsz. 49. § (1) bekezdése az alábbiak szerint sorolja fel, amelyek közül szerződésszegés különösen:

- a) a távhőszolgáltatást a közüzemi szerződésben meghatározott időpontban nem kezdi meg;
- b) a távhőt nem a közüzemi szerződésben meghatározott módon szolgáltatja;
- c) felróható magatartása folytán a távhőszolgáltatás megszűnik, vagy azt a Tsz. 40-41. §-aiban foglaltakon túlmenően szünetelteti vagy korlátozza;
- d) a távhőszolgáltatás felfüggesztése esetén a felfüggesztési ok megszüntetésére vonatkozó írásbeli értesítése kézhezvételét követő munkanapon a felhasználó részére a távhőszolgáltatást nem kezdi meg.

E szerint az a)-d) pontok esetében kötbérfizetés terheli szolgáltatót az ellátás helye szerinti távhőszolgáltatásra vonatkozó önkormányzati rendelet szerint.

6.7.2. 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 hőtéljesítményt túllépi;
- b). a távhő folyamatos és biztonságos szolgáltatását, illetőleg más felhasználó vagy díjfizető szerződészerű távhő vételezését 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 pótdíjfizetés terheli a szerződésszegőt, míg a b) pontban meghatározott esetben a távhőszolgáltatás felfüggesztésre, illetőleg a közüzemi szerződés felmondásra kerül.

6.8. A szolgáltatás felfüggesztése

Többszintes lakóépületben levő, lakásonkénti egyedi hőmennyiség mérővel ellátott lakásnak, vagy az egész épületnek a fűtés- és melegvíz szolgáltatása megszüntetésének 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 – 2013. évben 14.500 Ft+ÁFA/le- ill. visszaszerelés - megelőlegezi, úgy a távhőszolgáltatást fenti felhasználó részére ismételtelen meg kell kezdeni. Fenti díj évente, január 01. napjától a KSH által kiadott, szolgáltatási árindex mértékével automatikusan változik.

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 hatánapig a felhasználó fizetési kötelezettségének nem tesz eleget, a hatánapon 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. megszüntetéséről 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.

6.9. 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 157/2005. (VIII. 15.) Korm. Rendelet 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.

6.10. A szolgáltatások biztosításához szükséges egyéb szerződések

6.10.1. Energiabeszállítói szerződések

Mivel a szolgáltató azonos a hőtermelővel, a távhőszolgáltatás zavartalan és biztonságos ellátása érdekében a szolgáltató hosszú távú és éves tüzelőanyag beszállítói szerződést köthet.

6.10.2. Használati melegvíz előállításához szükséges hidegvízet 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 kötnék szerződést a vízi közműszolgáltatóval. Ebben az esetben a távhőszolgáltató csak vízfelmelegítési díjat számláz, melynek hődíjja 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 ivó víz.

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

7.1. Általános szabályok

A Tsz. 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** (1081 Budapest, II. János Pál Pápa tér 7.) javaslatának figyelembe vételével 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 mindenkorí 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 kísérellettel 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.

7.2. A távhőszolgáltatás díjtételei

A távhőszolgáltatás (hő és használati melegvíz) 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.

7.2.1. 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 egyedi mérővel felszerelt lakossági fogyasztók is fentiek szerint fizetik az alapdíjat

Az alapdíjat a fűtés szempontjából figyelembe vehető helyiségek légtérfogata (lm^3) után, üzemi díjas felhasználónál a lekötött legnagyobb teljesítmény után kell megfizetni.

7.2.2. 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 tárgyévi november 30.-ig lehet módosítani, amely módosítás a következő fűtési szezon kezdetével (tárgyév követő év október 15.) lép életbe.

A teljesítmény díjas fogyasztási helyen ultrahangos technológiájú regiszteres 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.

7.2.3. Fűtési Hődíj

A./ Egyedi méréssel nem rendelkező lakások esetén:

A szolgáltatott illetőleg a vételezett hőmennyiség elszámolásának alapja a szolgáltató tulajdonában lévő – felhasználói hőközpontokban, szolgáltatói hőközpontokhoz tartozó hőfogadókban – primer oldalon beépített hiteles hőmennyiségmérő állása, ha az önkormányzat rendelete másképp nem rendelkezik.

A hődíj számlázása és megfizetése a külön-külön épületrészenként történik, a felosztás alapjául az egész lakó épület fűtött lég m^3 -ét /csak lakásokat lehet figyelembe venni/ tekintik, amelyből az egyes lakásokra eső lég m^3 -t beszorozzák a hődíj lakásra eső részével. Az épületrészek tulajdonosai – díjfizetők – kötelesek a díjak kiegyenlítésére.

A hőmennyiségmérők a fűtési időszakban, havonként – a hónap 25. és következő hó 5. napja között – kerülnek leolvasásra adatrögzítés és ellenőrzés céljából.

A hőfogyasztás alapján számított hődíj a felhasználók és díjfizetők között az általuk meghatározott arányok szerint, ilyen rendelkezés hiányában az épületrészek fűtött légtérfogata alapján kerül szétosztásra.

B./ A lakóközösség döntése alapján ún. költségosztás – Brunata ill. Techem – alkalmazásával történő elszámolás esetén:

Az egyes lakások előző évi fogyasztása kerül a fűtési szezonban, 7 részletben előlegként kiszámlázásra, majd a fűtési szezon lezárása után a lakóközösség által megbízott cég által a költségosztók leolvasása és a fő hőmennyiség mérőn mért összes fogyasztás felosztása és arányosítás alapján leadott elszámolás figyelembe vételével kerül a végzámla lakásonként kiállításra.

C./ Egyedi méréssel rendelkező lakások esetén:

Az egyedi hőmennyiségmérővel ellátott lakások esetén a lakások egyedi mérői almérőnek minősülnek és a hőközpontban felszerelt hiteles mérőn beérkezett hőmennyiséget lehet annak alapján felosztani. Amennyiben a társasházi fő hőmennyiségmérő és a lakásonkénti almérők által mért hőmennyiség között mérési különbség adódik, azt a lakások száma alapján egyenlő arányban kell felosztani és azt mérési különbözethez kell a számlában feltüntetni.

Egyedi hőmennyiségmérővel felszerelt lakások 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.

D./ Egyedi méréssel 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 átalány 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 átalány 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. Az éves elszámolás elkészítéséhez a szolgáltató évente egy alkalommal, a fűtési szezon befejezését követő 30 napon belül a 7.2.3.C. pontja szerint leolvassa a fogyasztási helyet, az átalány díjak és a tényleges fogyasztás különbözetéről elszámoló számlát készít. Pénzvisszafizetés esetén, a szolgáltató a különbözetet jóváírja a fogyasztó következő évi átalánydíjának alapjából, különbözet esetén az összes fogyasztás, az átalányként befizetett összeg és a különbözet kimutatását tartalmazó számlát készít, és a különbözetet kiszámlázza.

Amennyiben az átalánydíj fizetésre jogosult fogyasztó átalánydíj fizetési kötelezettségét megszegi és lejárt esedékességtől 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 szezont 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:

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.

7.2.4. Használati melegvíz-szolgáltatás és vízfelmelegítési-szolgáltatás díja

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

Amennyiben a felhasználó a melegvízmérők leolvasása, ellenőrzése, cseréje, hitelesítése, javítása, a szolgáltatás megszüntetése érdekében a szolgáltató vagy megbízottja épületbe, épületrészbe való bejutását nem biztosítja, a szolgáltató jogosult a Tsz. 51. §. (8) bekezdésében meghatározott eljárást kezdeményezni, felmerült költsége és kára megtérítését kérni, továbbá az önkormányzati rendeletben meghatározott városi átlagnak megfelelő mértékű felemelt díjat leszámlázni.

A társasházi használati melegvíz elszámolás az alábbiak szerint történhet:

A.

A társasházba beérkező, hiteles hidegvíz mérőn megmért és fellemelegítésre kerülő vízmennyiséget a Termofok Kft. díjtáblázata szerinti fellemelegítési díjjal (Ft/m³) fel kell szorozni. A lakásonként beépített fogyasztói tulajdonú melegvíz mérők költségosztóként szerepelnek, melyek állását a közös képviselő adja le a Termofok Kft. számlázásért felelős munkatársának, aki ennek alapján végzi el a költség osztást, melyet a lakók részére havonta kiszámláz.

B.

A társasházba beérkező, hiteles hőmennyiségmérőn megmért hőmennyiséget a Termofok Kft. díjtáblázata szerinti fellemelegítési díjjal (Ft/GJ) fel kell szorozni. A lakásonként beépített fogyasztói tulajdonú melegvíz mérők költségosztóként szerepelnek, melyek állását a közös képviselő adja le a Termofok Kft. számlázásért felelős munkatársának, aki ennek alapján végzi el a költségosztást, melyet a lakók részére havonta kiszámláz.

C.

A társasházba beérkező, hiteles hőmennyiségmérőn megmért hőmennyiséget a Termofok Kft. díjtáblázata szerinti fellemelegítési díjjal (Ft/GJ) fel kell szorozni. A lakásonként beépített fogyasztói, illetve ivóvíz szolgáltatói tulajdonú, hitelesített melegvíz mérők állását a közös képviselő adja le a Termofok Kft. számlázásért felelős munkatársának, aki a hőmennyiségmérőn 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 fellemelegítési 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.

Amennyiben a fogyasztó a lakóközösség tulajdonában álló használati melegvíz mérő órát/órákat a szolgáltatóval le kívánja plombáltatni, akkor minden egyes mérőóra plombálása esetén a szolgáltató ½ óra rezsióra díjat (2013-ban 3.500.-Ft+ÁFA/fő) számláz ki a fogyasztónak.

7.2.5. Melegvíz-szolgáltatáshoz kötődő víz- és csatornahasználati díj

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

7.3. Leolvasások, a számlázás rendje és módja

A szolgáltató két elszámolás között a felhasználók/díjfizetők részére havonta részfizetési számlát állít ki a felhasználási hely előző elszámolási időszakának fogyasztási adatai alapján. A szolgáltató az elszámolási időszak végén a tényleges hőfelhasználás alapján évente elszámol a felhasználói közösséggel.

Az elszámoló számlát (amely az éves hőfogyasztás függvényében egyaránt tartalmazhat díjvisszatérítést vagy többletfizetési kötelezettséget) annak a tulajdonosnak vagy díjfizetőnek küldi meg a szolgáltató, aki az elszámolás időpontjában a szolgáltatóval közüemi jogviszonyban állt.

7.3.1. 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.

Elszámolás: egyedi hőmennyiség mérésű lakásoknál a fűtési időszakot követően elszámolás nincs azért, mert a tényleges fogyasztás kerül kiszámlázásra, kivéve az általános díjas fizetés esetét, amikor a fűtési időszak végén készül az elszámolás. Fogyasztó változás esetén minden alkalommal elszámolás készül.

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

7.3.2. Melegvíz-szolgáltatás

Leolvasás: a főmérők havonta leolvasásra kerülnek.

Elszámolás: lakásban (épületrész) lévő melegvíz-mérők, főmérők és a mérőn mért fogyasztás alapján történik, a szolgáltatási területtől függő gyakorisággal.

Számlázás: az egyes díjfizetők részére történik a tárgyhavi számlán; a melegvízmérő mérési tényadata a kiállított számlán szerepel.

7.3.3. 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.

7.3.4. 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.

7.4. 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 pénzüintézet a benyújtott terhelést, előzetes értesítés és egyeztetés nélkül, technikai okok miatt nem fogadta;
- ha a pénzüintézet a felhatalmazásról, illetve az ügyfél folyószámlaszámának megváltozásáról, a felhatalmazás érvényességi idejéről szolgáltatót nem értesítette a terhelés benyújtása előtt.

7.5. Díjfizetési módok

7.5.1. Pénztári befizetés

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

7.5.2. 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.

7.5.3. 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 pénzüintézet értesítését követően, a felhatalmazás érvényességének időpontjától kerülhet sor fizetésre. Ha a számlázás megkezdéséig (a tárgyhót megelőző hónap 28. napjáig) a pénzüintézet 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 pénzüintézet nem értesíti a szolgáltatót a megbízási szerződés megszűnéséről vagy felfüggesztéséről, illetve arról, hogy a megbízási 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 pénzüintézetnek adott megbízási módosítása – új felhatalmazás – nélkül, és az erről szóló pénzüintézeti értesítés megküldéséig a szolgáltatónak nincs jogosultsága másik vagy új felhasználási hely esedékes számláit benyújtani a pénzüintézethez.

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

benyújtja a felhasználó folyószámláját vezető pénzügyintézetnek. 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 pénzügyintézet 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 pénzügyintézetten keresztül történő számlarendezés érdekében a pénzügyintézet 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.

7.5.4. 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.

7.6. 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 részletteljesítés 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.

7.7. 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) bérlejtője, 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 (részletteljesítés) 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

8.1. Az ügyfélszolgálat feladatai

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:

Diszpécser szolgálat	8600 Siófok, Városház tér 1.	30/9364-479, 30/5313-225
Ügyfélszolgálat	8600 Siófok, Városház tér 1.	84/311-042
Ügyfélszolgálat nyitvatartása: Kedd 14-16 óráig és csütörtök 07- 19 óra között		

8.2. Személyes ügyintézés

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

Az alábbi ügyek csak személyes ügyintézés 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.

8.3. 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 irodáihoz 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.

8.4. Hibabejelentések fogadása

A hőszolgáltatási rendszerben felmerülő hiba bejelentése történhet személyesen, telefonon, faxon, levélben, a szolgáltató központjában és helyi irodáiban.

A hibabejelentések fogadása – működési területtől függetlenül – folyamatosan (0-24 h-ig) az alábbi központi számon történik: **06/84-311-042, 30/936-4479, 30/531-3225**

9. fejezet: PANASZÜGYEK KEZELÉSE

9.1. 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 Felügyelőséghez, a Magyar Energia és Közmű-szabályozási Hivatalhoz és a fogyasztói érdekképviselői 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 Főfelügyelőségnél.

9.2. 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 ügyintézés. Az ügyfélszolgálatához 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 azonosítószámáról 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 képviselőit ellátó egyesületekkel.

A telefonos ügyfélszolgálat emelt díjas szolgáltatással nem működtethető.

9.3. 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.

9.4. 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 teljesíthetők, úgy annak korrigálásáig vagy pótlásáig a korábbi számlázási adatok alapján kerül sor a számlázásra.

9.5. 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. 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 újrakalibrálás 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.

9.6. 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 kiszerezésről 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.

9.7. 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 $\pm 4-5$ 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 megfeleléséről 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 $\pm 5\%$, normál és maximumnál $\pm 2\%$, 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 strandon 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: HIBAEELHÁRÍTÁS

10.1. A hibaelhárítás általános szabályai

A szolgáltató munkatársai a felhasználókhoz lehetőleg előre bejelentett és egyeztetett időpontban jelennek meg, érkezéskor igazolják magukat.

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.

Munkavégzés során a falvésést, fal- és mennyezetátfűrást, szerelést olyan módon kell elvégezni, hogy az kárt, szükségtelen lármát és rendetlenséget ne okozzon. A padozatot a hegesztési hely alá tett speciális lemezzel kell óvni.

A munkavégzés során keletkezett törmelék, szemetet, anyaghulladékot a munka végeztével a szolgáltató munkatársának kell összetakarítani, és a munkavégzés helyét tisztán átadni.

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.

10.2. A hibák elhárítási rendje

A bejelentett hibák rangsorolásra kerülnek, és elhárításukról az alábbi rendben kell gondoskodni.

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

A felhasználói rendszer, felhasználó felelősségi körébe tartozó hibajavítások sorrendje:

- *A bejelentett hiba élet- vagy vagyonbiztonságot veszélyeztet*

Az elhárítást azonnal, de legkésőbb a hiba bejelentését követő 1 órán belül meg kell kezdeni. A munka költségeinek viselésére, feltételeire vonatkozóan a szolgáltatónak a munka megrendelőjét 12 órán belül kell tájékoztatnia.

- *A hiba több lakóépületben, vagy lakásban okoz szolgáltatás-kiesést*

A javítást azonnal, de legkésőbb a bejelentés időpontjától számított 2 órán belül meg kell kezdeni. A munka költségeinek viselésére, feltételeire vonatkozóan a szolgáltatónak a munka megrendelőjét 12 órán belül kell tájékoztatnia.

- *A bejelentett hiba egy lakást érint*

A kivizsgálást és javítást lehetőleg 08-21 óra között, a bejelentővel egyeztetett időpontban meg kell kezdeni. A munka megkezdése előtt a munka megrendelőjével a költségviselés feltételeiről meg kell állapodni.

11. fejezet: A SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELÉSE; KIKAPCSOLÁS

11.1. Általános szabályok

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

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

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

Többszintes lakóépület egy lakásának vagy az egész épületnek a fűtés- és melegvíz szolgáltatása megszüntetésének módjait a Tsz., 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 szünetelése

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

A szolgáltató akkor kezdeményezhet ideiglenes szüneteltetését, amennyiben – előre tervezett módon – a felhasználóval azt előzetesen egyeztetni, 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). [Tsz. 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. [Tsz. 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 hűteljesítmény után járó alapidíjat az írásbeli bejelentés szolgáltatóhoz történő megérkezését követő hónap 1. napjáig, végleges megszüntetés esetén a felmondási idő lejártá 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 újrahajósításáig a tulajdonos önkormányzatnak kell fizetnie.

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

11.4. Értésítés 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 hőközponttól 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 Kft. honlapján (www.termofok.hu), legalább egy héttel a munka megkezdése előtt, továbbá a leállást megelőző héten kell értesíteni.

Kiseb területet érintő karbantartási munkák esetén a felhasználók kiértesítése a helyben szokásos módon és a lépcsőházak bejáratánál elhelyezett értesítővel, 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 hőtelsítmény-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 Energia Hivatal által kidolgozott ajánlások, illetékes önkormányzatok által kiadott rendeletek figyelembe vételével együttműködik az országos és helyi fogyasztóvédelmi szervezetekkel, 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 érdekképviselői 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 érdekképviselői 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 érdekképviselőkkel történő kapcsolattartás elsődleges fóruma is.

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

12.2. Adatvédelem, adatbiztonság

A szolgáltató a Tsz 45. § felhatalmazása alapján adatkezelésre jogosult. 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 felhasználókhöz, 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.

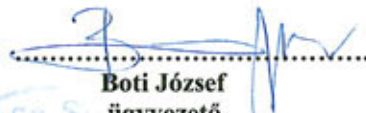
A felhasználó/díjfizető a jogainak megsértése esetén bírósághoz fordulhat. A szolgáltató a jogellenes adatkezeléssel vagy a technikai adatvédelem követelményeinek megszegésével másnak okozott kárt köteles megtéríteni. Az adatkezelő mentesül a felelősség alól, amennyiben bizonyítja, hogy a kárt az adatkezelés 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 2013. 07. 01. napján lép hatályba és rendelkezéseit a hatályba lépést követően haladéktalanul alkalmazni kell.

Siófok, 2013. 06. hó 28. napján

TERMOFOK KFT.
8600 Siófok, Városház tér 1.
Adószám: 12638963-2-14
6.


Boti József
 ügyvezető


dr. Pavlek Tünde
 jegyző


Siófok Város Önkormányzata
 képviseli: **dr. Balázs Árpád**
 polgármester

Záradék:

A szabályzatot Siófok Város Önkormányzata a /2013.(.) számú határozatával elfogadta.

Mellékletek jegyzéke:

- | | |
|------------------|---|
| 1.sz. melléklet: | 1.6-os meredekségű fűtési jelleggörbe |
| 2.sz. melléklet: | Csatlakozási díj távhő szolgáltatás igénybe vételére |
| 3.sz. melléklet | Szolgáltatási szerződés (lakossági) kétsöves fűtési rendszerhez |
| 4.sz. melléklet | Szolgáltatási szerződés (lakossági) használati meleg víz ellátásra |
| 5.sz. melléklet | Szolgáltatási szerződés (lakossági) átalánydíjas |
| 6.sz. melléklet | Alapdíjas Szolgáltatási szerződés (egyéb) fogyasztók esetében |
| 7.sz. melléklet | Teljesítménydíjas Szolgáltatási szerződés (egyéb) fogyasztók esetében |
| 8.sz. melléklet | Mérőóra leszerelési jegyzőkönyv |
| 9.sz. melléklet | Mérőóra felszerelési jegyzőkönyv |
| 10.sz. melléklet | Igénybejelentés távhőszolgáltatási többlet teljesítmény igényhez |