

A

FÜREDHŐ
Távhőszolgáltatási Korlátolt Felelősségű
Társaság

ÜZLETSZABÁLYZATA

(a továbbiakban: Üzletszabályzat)

Jóváhagyta: Balatonfüred Város Jegyzője.

Balatonfüred, 2011.11. 10.....

Dr. Tárnoki Richárd
jegyző

Tartalomjegyzék:

Mellékletek	4
Függelékek	4
I. A Távhőszolgáltató megnevezése és adatai	5
II. Vonatkozó legfontosabb jogszabályok felsorolása	5
III. Fogalom-meghatározások	5
IV. Az Üzletszabályzat célja, tárgya, hatálya	8
V. Fogyasztási helyek létesítése, bővítése, a csatlakozás- ill. bővítés feltételei	8
1. Felhasználók bekapcsolása, fogyasztási helyek létesítése	8
1.1. Igénybejelentés, az igény befogadása	8
1.2. Távhőszolgáltatói előzetes tájékoztatás és az előzetes megállapodás	9
1.3. Műszaki feltételek, végleges megállapodás	9
1.4. Fejlesztések, fejlesztési költségek, csatlakozási díj	10
1.5. Felhasználó és/vagy a fogyasztás jellegének megváltoztatása	10
VI. Szerződéses jogviszony	10
1. Szerződéskötési kötelezettség, szerződéses ajánlat	10
2. A közüzemi szerződés tartalmi követelményei	11
3. A szerződő felek jogai és kötelezettségei	11
3.1. A felhasználó jogai	12
3.1.1. A felhasználó a közüzemi szerződés hatálya alatt jogosult:	12
3.1.2. A Távhőszolgáltató előzetes hozzájárulásához kötött tevékenységek	12
3.2. A felhasználó kötelezettségei	12
3.3. A Távhőszolgáltató jogai	13
3.4. A Távhőszolgáltató kötelezettségei	13
4. A közüzemi szerződések felmondása, módosítás	14
4.1.	14
4.2.	15
4.3.	15
4.4.	15
4.5.	15
4.6.	16
5. Szerződésszegés és jogkövetkezményei	16
5.1. Szerződésszegés a Távhőszolgáltató részéről	16
5.2. Szerződésszegés a Felhasználó részéről	16
5.3. A szerződésszegés és a szabálytalan vételezés felderítése, ellenőrzések, bejelentések	16
5.3.1. A felderítésre és az ellenőrzésre vonatkozó általános rendelkezések	16
5.3.2. Bejelentések	16
5.3.3. Helyszíni ellenőrzés jegyzőkönyve	16
5.4. Eljárási rend közüzemi szerződésszegés esetén	17
5.4.1. Eljárási rend a Távhőszolgáltató közüzemi szerződésszegése esetén	17
5.4.2. Eljárási rend a Felhasználó/Díjfizető közüzemi szerződésszegése esetén	18
5.4.3. Jogi eljárások, szerződésszegéssel összefüggő követelésérvényesítés, kártérítés	18
5.4.3.1. Jogi eljárást megelőző teendők	18
5.4.3.2. A jogi eljárások	19
5.4.3.3. Jogi eljárások (követelésérvényesítés) közös szabályai	19
5.4.4. Monitoring	19
5.5. A szolgáltatás helyreállítása	19
VII. A távhőszolgáltatás ellenértéke	20
1. A távhőszolgáltatás árképzési rendszere, ármegeállapítás, díjszabás	20
2. Az ellenérték elszámolása, megfizetése, díjak, költségek, jogkövetkezmények	21
2.1. Hódíj, szolgáltatási díj	21

2.1.1. Általános rendelkezések	21
2.1.2. A hódíj számlázása, fizetése, elszámolása	21
2.1.3. A tulajdonos felelőssége	22
2.2. Egyéb díjak	23
2.2.1. Csatlakozási díj	23
2.3. Díjvisszatérítés pótdíjfizetés	23
2.3.1. Díjvisszatérítés	23
2.3.2. Pótdíj	23
2.4. Árváltozások	23
2.4.1. Lakossági felhasználó és külön kezelt intézmény	23
2.4.2. Egyéb felhasználók	23
2.5. A számlázás rendje	23
2.6. A késedelmes díjfizetés jogkövetkezményei	24
VIII. A távhőszolgáltatás minősége, üzemi események, üzemzavar-elhárítás	24
1. A távhőszolgáltatás minőségi jellemzői	24
2. Az üzemzavar és elhárítása	25
IX. A távhőszolgáltatás szüneteltetése, korlátozása, felfüggesztése	26
1. A távhőszolgáltatás szüneteltetése	26
2. A távhőszolgáltatás korlátozása	26
3. A távhőszolgáltatás felfüggesztése	27
X. Reklamáció, panaszügyek, Ügyfélszolgálat	27
1. A reklamációra, panaszügyekre vonatkozó általános szabályok	27
2. Fogyasztókra vonatkozó különös rendelkezések; az Ügyfélszolgálat	28
2.1. Az ügyfélszolgálat intézménye	28
2.2. Az ügyfélszolgálati tevékenység	28
2.3. Az ügyfélszolgálat konkrét tevékenysége és feladatai különösen	28
2.4. A fogyasztói panaszok kezelése, panaszokkal kapcsolatos ügyintézés	29
2.4.1.	29
2.4.2.	29
2.4.3.	29
2.5. Ügyfélszolgálatra vonatkozó egyéb szabályok; működési rend	29
2.5.1. Az Ügyfélszolgálatra vonatkozó egyéb általános szabályok	29
2.5.2. Az Ügyfélszolgálat működési rendje, felfogadási ideje	30
XI. Vegyes rendelkezések	30
1. A Távhőszolgáltató megbízottainak azonosítása	30
2. Az Üzletszabályzat hozzáférhetősége	30
XII. Hatálybalépés és módosítás	30

Melléletek:

- 1. számú melléklet:** *Az energiapolitikáért felelős miniszter - a lakossági felhasználónak és a külön kezelt intézménynek nyújtott távhőszolgáltatás díját (mint legmagasabb hatósági árat) és azok szerkezetét megállapító - mindenkor hatályos (az esetleges módosításokkal egységes szerkezetbe foglalt) rendelete. (50/2011. /IX. 30./ NFM rendelet a távhőszolgáltatónak értékesített távhő árának, valamint a lakossági felhasználónak és a külön kezelt intézménynek nyújtott távhőszolgáltatás díjának megállapításáról).*
- 2. számú melléklet:** *Csatlakozási díj megállapítása esetén a távhőszolgáltatás csatlakozási díja.*

Függelékek:

- 1. számú függelék:** **2005. évi XVIII. törvény** a távhőszolgáltatásról (a továbbiakban: Tszt.), a végrehajtásáról szóló, - a távhőszolgáltató, a felhasználó és a díjfizető közötti jogviszony általános szabályait megállapító **Távhőszolgáltatási Közüzeti Szabályzatot** (a továbbiakban: TKSZ) 3. sz. mellékletként tartalmazó - **157/2005. (VIII. 15.) Korm. rendelettel** (a továbbiakban: R.) egységes szerkezetben.
- 2. számú függelék:** **Balatonfüred Város Önkormányzatai Képviselő-testületének 5/2006. (II. 24.) sz. önkormányzati rendelete** a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény egyes rendelkezéseinek Balatonfüred Város területén történő végrehajtásáról (az esetleges módosításokkal egységes szerkezetbe foglalva).
- 3. számú függelék:** **1997. évi CLV. törvény** a fogyasztóvédelemről

ÜZLETSZABÁLYZAT

I. A Távhőszolgáltató megnevezése és adatai

A Távhőszolgáltató

neve: FÜREDHŐ Távhőszolgáltatási Korlátolt Felelősségű Társaság

rövid neve: FÜREDHŐ Kft.

székhelye: 8230 Balatonfüred, Köztársaság u. 9.

Cégjegyzékszám: 19-09-504963.

Nyilvántartó bíróság: Veszprém Megyei Bíróság, mint Cégbíróság

Statisztikai törzsszáma: 11856070-3530-113-19.

Adószáma: 11856070-2-19.

Telefonszáma (központi és ügyfélszolgálati): 06 (87) 482-251

Hibabejelentő telefonszáma: 06 (87) 340-701

Telefax száma: 06 (87) 482-251

Email címe: furedho.iroda@vistanet.hu

Panaszügyintézés/Ügyfélszolgálat helye és levelezési címe: 8230 Balatonfüred, Köztársaság u. 9.

Ügyfélszolgálat telefonos, faxos és elektronikus elérhetősége:

- telefon és fax: 06 (87) 482-251

- mobiltelefon: 06 (20) 417-65-88

- e-mail: furedho.iroda@vistanet.hu

A Távhőszolgáltató megnevezése a továbbiakban: **Távhőszolgáltató**.

II. Vonatkozó legfontosabb jogszabályok felsorolása

- **1959. évi IV. törvény** a Magyar Köztársaság Polgári törvénykönyvéről (a továbbiakban: Ptk.),
- **2005. évi XVIII. törvény** a távhőszolgáltatásról (Tsz.), *1. sz. függelék*,
- **1997. évi CLV. törvény** a fogyasztóvédelemről, (Ftv.) *3. sz. függelék*,
- **157/2005. (VIII. 15.) Kormányrendelet** a 2005. évi XVIII. tv. végrehajtásáról (R.), *1. sz. függelék*,
- **Balatonfüred Város Önkormányzati Képviselő-testületének 5/2006. (II.24.) számú rendelete** a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény egyes rendelkezéseinek Balatonfüred város területén történő végrehajtásáról (a továbbiakban: Ökr.), *2. sz. függelék*,
- a távhőszolgáltató, a felhasználó és a díjfizető közötti jogviszony általános szabályait megállapító (a kormány által a R. 3. sz. mellékleteként kiadott) **Távhőszolgáltatási Közüzeti Szabályzat** (a továbbiakban: TKSZ), *1. sz. függelék*.
- **50/2011. (IX. 30.) NFM rendelet** a távhőszolgáltatónak értékesített távhő árának, valamint a lakossági felhasználónak és a külön kezelt intézménynek nyújtott távhőszolgáltatás díjának megállapításáról, *1. sz. melléklet*.

III. Fogalom-meghatározások

Az Üzletszabályzat alkalmazásában

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

á) *díjfizető*: épületrészenkénti díjmegosztás esetén az épületrésznek a közüzemi szerződésben megnevezett tulajdonosa, az e törvényben meghatározott esetekben az épület, építmény vagy az épületrész bérlője, használója;

b) *épületrész*: e törvény alkalmazásában a távhővel ellátott épületnek, építménynek, ingatlanak funkcionálisan önálló, külön vagy közös tulajdonban lévő része (lakás, üzlethelyiség, lépcsőház stb.);

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

cs) *felhasználó*: a távhővel ellátott épületnek, építménynek, a törvényben meghatározott esetben az épületrésznek a távhőszolgáltatóval a távhő mérés szerint történő szolgáltatására vonatkozóan közüzemi szerződéses jogviszonyban álló tulajdonosa, több tulajdonos esetén a tulajdonosok közössége [a társasház, a lakásszövetkezet, a Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény (a továbbiakban: Ptk.) szerinti közös tulajdon esetén a tulajdonostársak]. Abban az esetben, ha a távhőfelhasználás a több személy tulajdonában lévő épület valamennyi épületrészében mérhető, a felhasználó az egyes épületrészek tulajdonosa is lehet. A felhasználó lehet lakossági vagy egyéb felhasználó:

csa) lakossági felhasználó: a lakóépület és a egyes célra használt épület tulajdonosa, tulajdonosainak közössége, épületrészenkénti hőmennyiségmérés esetén az egyes épületrészek tulajdonosa;

csb) egyéb felhasználó: a *da)* pontban nem említett épület, építmény tulajdonosa, tulajdonosainak közössége, épületrészenkénti hőmennyiségmérés esetén az egyes épületrészek tulajdonosa;

csc) külön kezelt intézmény: egyéb felhasználók közül a központi költségvetési szerv, a központi költségvetési szerv költségvetési intézménye, a helyi önkormányzat, a helyi önkormányzat költségvetési intézménye, valamint a normatív állami támogatásban részesülő, közfeladatot ellátó, nem nyereség- és vagyonszerzési célt szolgáló egyéb intézmény.

d) *távhőszolgáltató*: az a gazdálkodó szervezet, amely a meghatározott településen vagy a település meghatározott részén a távhő üzletszerű szolgáltatására engedélyt kapott (a jelen Üzletszabályzat alkalmazásában: a FÜREDHŐ Kft.)

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

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

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

é) *hőhordozó közeg átalakítása*: a hőhordozó közeg fizikai jellemzőinek megváltoztatása;

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

fa) szolgáltatói hőközpont: több épület vagy építmény távhővezeték-hálózat útján történő hőellátása céljából, az ellátandó épületeken vagy építményeken kívül, vagy azok egyikében elhelyezett, a hőhordozó közeg fogadására, átalakítására, mennyiségének szabályozására, elosztására, mérésére szolgáló technológiai berendezés. ;

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

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

h) távhő: az a hőenergia, amelyet a távhőtermelő létesítményből hőhordozó közeg (gőz, melegített víz) alkalmazásával, távhővezeték-hálózaton keresztül, üzletszerű tevékenység keretében a felhasználási helyre eljuttatnak;

i) távhőszolgáltatás: az a közüzemi szolgáltatás, amely a felhasználónak a távhőtermelő létesítményből távhővezeték-hálózaton keresztül, az engedélyes által végzett, üzletszerű tevékenység keretében történő hőellátásával fűtési, illetve egyéb hőhasznosítási célú energiaellátásával valósul meg;

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

j) távhővezeték-hálózat: az a csővezetékrendszer - a hozzá tartozó műtárgyakkal, hálózati szerelvényekkel, kapcsolódó automatikákkal, műszerekkel, elektromos berendezésekkel együtt -, amely a távhőnek (hőhordozó közegnek) a távhőtermelő létesítménytől a csatlakozási pontig történő szállítására szolgál. A távhővezeték-hálózat részei: a gerincvezeték, az elosztóvezeték, a bekötővezeték, valamint a szolgáltatói hőközpontból kiinduló és az átalakított hővel ellátott épület vagy építmény hőfogadó állomása főelzáró szerelvényéig, ennek hiányában a felhasználási helyet magában foglaló ingatlan telekhatáráig terjedő vezeték;

k) általános közüzemi szerződés: a Távhőszolgáltató, illetve a lakossági felhasználók, és díjfizetők közötti jogviszony feltételeit rögzítő szerződés. A Távhőszolgáltatót a lakossági felhasználóval általános közüzemi szerződési kötelezettség (a továbbiakban: ÁKSZ) terheli.

l) egyedi közüzemi szerződés: a Távhőszolgáltató, illetve az egyéb felhasználók, és díjfizetők közötti jogviszony feltételeit rögzítő szerződés. Az egyéb felhasználó és a távhőszolgáltató az egyedi közüzemi szerződést a polgári törvénykönyv vonatkozó rendelkezései szerint kötheti meg.

ly) üzletszabályzat: a Távhőszolgáltató által készített azon dokumentum, amely a helyi szolgáltatási sajátosságok figyelembevételével szabályozza a távhőszolgáltató működését és meghatározza a távhőszolgáltató kötelezettségeit és jogait, szabályozza a távhőszolgáltató és a felhasználó szerződéses viszonyát, a mérés és elszámolás rendjét, valamint a szolgáltatónak a felhasználóval, a fogyasztóvédelmi hatósággal és a felhasználók társadalmi érdekképviselői szervezeteivel (a továbbiakban: felhasználói érdekképviselő) való együttműködését;

m) fűtési időszak: a naptári év október 15. napja és a naptári évet követő naptári év április 15. napja közötti időszak;

n) hiteles mérés: a mérésügyről szóló 1991. évi XLV. törvényben meghatározottak szerinti hiteles mérés;

ny) távhőszolgáltatási díj: a távhőszolgáltatásért (ide értve a hőszolgáltatást és a használati melegvíz /HMV/ felmelegítésének díját is) a felhasználó, illetve a díjfizető által fizetendő díj, mely alaplóból és hődíjből áll, s mely a felmelegített HMV árát (vízdíj) nem tartalmazza;

o) vízdíj: a Távhőszolgáltató által felmelegített HMV ellenértéke, mely nem tartalmazza a felmelegítés, mint hőszolgáltatás díját;

ó) alapló díj: a távhőszolgáltatás folyamatos igénybevételi lehetőségéért és a távhőszolgáltatás igénybevételéért fizetendő díj;

ö) hődíj: a felhasználó által vételezett (felhasznált) hőmennyiség ellenértéke, mely a hőmennyiségre megállapított 1 gigajoule-ra megállapított díj;

ő) csatlakozási díj: új vagy növekvő távhőigénnyel jelentkező felhasználási hely tulajdonosától az igényének kielégítését szolgáló hőteljesítmény rendelkezésre állásához szükséges szolgáltatói tulajdonú berendezések létesítése, bővítése, átalakítása céljából a távhőszolgáltató részére fizetendő díj;

p) kikapcsolás: a felhasználó kizárása a távhőszolgáltatásból a közüzemi szerződés egyidejű megszűntetése mellett;

q) szünetelés: a Tsztv.-ben felsorolt esetekben a közüzemi szerződés hatályának fenntartása mellett a felhasználó távhő ellátásának átmeneti szüneteltetése;

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

s) részszámla: havonta a Távhőszolgáltató részéről a fogyasztó/díjfizető részére átalány jelleggel (átalányfogyasztás alapján) kiállított számlák összessége;

sz) *elszámoló számla*: évi egy alkalommal a hődíj elszámolása alapján kiállított számla;

t) *HMV*: használati melegvíz;

ty) *ügyfélszolgálat*: a Távhőszolgáltató székhelyén lévő, az ügyfelek (felhasználók, díjfizetők, igénylők, fogyasztók, stb.) fogadására, a fogyasztói panaszok intézésére, valamint a fogyasztók tájékoztatására szolgáló irodahelyiség és a Távhőszolgáltató ott dolgozó, ügyfélfogadást lebonyolító munkatársai;

u) *ügyfél*: a jelen Üzletszabályzat alkalmazásában a felhasználó és a díjfizető egyaránt ügyfélnek tekintendő

ú) *fogyasztó*: az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységi körén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy, aki árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz, vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje (Ftv. 2. § a/ pont).

Az Üzletszabályzat alkalmazásában irányadó egyéb fogalmakat és meghatározásokat az 1-3. sz. függelékek tartalmazzák.

IV. Az Üzletszabályzat célja, tárgya, hatálya

A Távhőszolgáltató a felhasználók tájékoztatása, a szolgáltatási feltételrendszer egyértelmű és közérthető rögzítése és a kölcsönösen kiegyensúlyozott szolgáltatói-felhasználói jogviszony kialakítása érdekében az Üzletszabályzatban rögzíti a Távhőszolgáltató és a felhasználók kapcsolatában a távhőszolgáltatással, felhasználói igénykielégítéssel, illetve a hőenergia vételezéssel kapcsolatos feltételeket, jogokat és kötelezettségeket.

Az Üzletszabályzat a helyi szolgáltatási sajátosságok figyelembevételével szabályozza a Távhőszolgáltató működését és meghatározza a Távhőszolgáltató kötelezettségeit és jogait, szabályozza a Távhőszolgáltató és a felhasználó szerződéses viszonyát, a mérés és elszámolás rendjét, valamint a Távhőszolgáltatónak a felhasználóval, a fogyasztóvédelmi hatósággal és a felhasználók társadalmi érdekképviselői szervezeteivel (a továbbiakban: felhasználói érdekképviselő) való együttműködését.

Az üzletszabályzat tartalmazza a távhőszolgáltatás igénybevételének feltételeit, azok változását, a számlázás rendjét és a szolgáltatás minőségi követelményeit.

Az Üzletszabályzat tartalmazza a távhőszolgáltatás lényeges biztonsági, minőségi, műszaki, kereskedelmi, mennyiségi elszámolási és fizetési előírásait, általános szerződési feltételeit, a szerződésszegésre vonatkozó szabályokat, ill. jogkövetkezményeket, továbbá és a szolgáltatás színvonalára vonatkozó részletes rendelkezéseket.

Az Üzletszabályzat hatálya a Távhőszolgáltató működési engedélyében meghatározott működési területre, illetve a Távhőszolgáltató által nyújtott távhőszolgáltatást Balatonfüred város területén igénybevevő felhasználókra és díjfizetőkre terjed ki.

A Távhőszolgáltató az Üzletszabályzatát időszakonként, illetőleg az érdekképviselői, felügyeleti szerv kezdeményezése, továbbá annak egyéb ok miatti szükségessége (pl. jogszabályi változások) esetén soron kívül felülvizsgálja, indokolt esetben azt módosítja. Az Üzletszabályzat módosítását Balatonfüred Város Jegyzője hagyja jóvá.

V. Fogyasztási helyek létesítése, bővítése, a csatlakozás- ill. bővítés feltételei

1. Felhasználók bekapcsolása, fogyasztási helyek létesítése

1.1. Igénybejelentés, az igény befogadása

A távhőszolgáltatást igénylő (távhőt vételezni kívánó új felhasználási hely tulajdonosa), vagy a meglévő szolgáltatást bővíteni kívánó (többleteljesítményt igénylő meglévő felhasználási hely

tulajdonosa) személyek, ill. szervezetek a Távhőszolgáltató ügyfélszolgálatán kapnak tájékoztatást, előzetes tájékoztatást az igénybevételi, bővítési lehetőségekről és feltételekről. Kérelmet, igénybejelentést a Távhőszolgáltató írásban fogad el.

Az előzetes tájékoztatást kérő érdekelt kérelmében, igénybejelentésében a következőket kell feltüntetni:

- igénylő neve, címe, megnevezése, székhelye (cég esetén egyéb cégadatok),
- tervezett felhasználási hely (igényelt csatlakozási pont) címe, rendeltetése (lakó-, vegyes-, vagy egyéb épület),
- a üzembe helyezés igényelt időpontja,
- a TKSZ. 2.1.3. pontjában foglaltaknak megfelelően a távhőmennyiség mérésének tervezett helye,
- *a távhő felhasználásának célját (fűtés, használati melegvíz-készítés, technológiai cél, hőhordozóval együttes igénybevétel),*
- a hőigény megjelölése kapcsán:
 - vételezni kívánt legnagyobb hőteljesítmény,
 - fűtési csúcs hőigénye,
 - használati melegvíz-készítés csúcs hőigénye,
 - technológiai célú csúcs hőigény,
 - összes csúcs hőigény,
 - tervezett éves hőigény,
 - igényelt hőközeg hőmérséklete.

Egyéb felhasználó esetében a távhőszolgáltató az igénylőtől a TKSZ 4.1. pontban felsoroltakon túlmenően további kiegészítő adatokat kérhet.

Cég, egyéb szervezet esetén az írásos igénybejelentéshez csatolni kell a 30 napnál nem régebbi hiteles cégkivonatot, avagy a nyilvántartó hatóságtól származó, a nyilvántartásra vonatkozó hivatalos dokumentumot is. Bővítés esetén értelemszerűen a meglévő és a tervezett hőigényt is fel kell tüntetni. A Távhőszolgáltató az igényt akkor fogadja be, ha az a fenti feltételeknek megfelel. Ellenkező esetben azt hiánypótlásra adja vissza.

1.2. Távhőszolgáltatói előzetes tájékoztatás és az előzetes megállapodás

A Távhőt vételezni kívánó új vagy többletteljesítményt igénylő meglévő felhasználási hely tulajdonosának igénybejelentésére a Távhőszolgáltató *a megkeresés beérkezésétől számított 30 napon belül írásban válaszol, illetőleg az igény kielégítésének műszaki-gazdasági feltételeiről, a konkrét műszaki lehetőségek rendelkezésre állásáról* előzetes írásbeli tájékoztatást ad, és a legkedvezőbb vételezési mód meghatározásában az igénylővel együttműködik.

A Távhőszolgáltató válasza a TKSZ 4.3. pontjának megfelelően tartalmazza:

- *az igény kielégítésének műszaki feltételeit, a bekapcsoláshoz szükséges, az igénybejelentő által elvégzendő munkálatok megjelölését,*
- *az igénybejelentőt terhelő költségek jogcímét, mértékét, a fizetendő csatlakozási díj összegét,*
- *azt az időtartamot, ameddig a távhőszolgáltató az általa adott ajánlathoz kötve van, amely 90 napnál rövidebb nem lehet.*

A csatlakozás és bővítés műszaki és pénzügyi feltételeit (ide értve különösen a felhasználót terhelő költség, csatlakozási díj összegét) tartalmazó válaszában tehát a Távhőszolgáltató a műszaki-gazdasági feltételek mellett tájékoztatást ad annak a költségnek, csatlakozási díjnak az összegéről, amely a felhasználót a Tsz. 34. § (4) bekezdése szerint terheli, továbbá javaslatot tesz a műszaki megoldásra is. Amennyiben az Igénylő a feltételeket elfogadja, ezt írásos nyilatkozatban köteles jelezni azt a Távhőszolgáltatónak. Ebben az esetben a Távhőszolgáltató és az Igénylő a műszaki feltételrendszert tartalmazó "Szándéknyilatkozat és Előzetes megállapodás" megnevezésű feltételes előszerződést írhatnak alá.

1.3. Műszaki feltételek, végleges megállapodás

Az V.1.2. pontban írt szerződés aláírását követően az abban előírt műszaki feltételek szem előtt tartásával az igénylő saját költségén elkészítteti a műszaki terveket-, ill. dokumentációt, melyhez engedélyeztetése előtt be kell kérni a Távhőszolgáltató jóváhagyását.

Az előszerződés alapján az előszerződésben foglalt - a (végleges) közüzemi szerződés megkötéséhez szükséges - feltételek teljesülése és a műszaki tervdokumentáció jogerős hatósági engedélyezése esetén kerülhet sor a végleges szerződés megkötésére.

A kivitelezést az igénylő a Távhőszolgáltató által elfogadott és záradékolt, az engedélyező hatóságok által jogerősen engedélyezett tervdokumentáció birtokában, a „Távhőszolgáltatási közüzemi szerződés” megkötését követően kezdheti meg. A csatlakozás általános műszaki feltétele, az elfogadott záradékolt és hatóságilag engedélyezett terv szerint elkészült, és jogerős hatósági (használatbavételi/működési) engedéllyel rendelkező felhasználói és szolgáltatói hőellátási rendszer.

1.4. Fejlesztések, fejlesztési költségek, csatlakozási díj

A távhőszolgáltatási tevékenység ellátásához szükséges létesítmény működtetése és fejlesztése, valamint üzemeltetése a távhőszolgáltató feladata.

Új vagy növekvő távhőigénnyel jelentkező felhasználási hely tulajdonosától (igénylőtől) a Távhőszolgáltató a távhőszolgáltatás díjával nem fedezett fejlesztési költségekre az alábbiak szerint meghatározott csatlakozási díjat kérhet. (A csatlakozási díj magában foglalhatja a Tsztv. 33. § (2) bekezdés alapján fizetett fejlesztési költség teljes vagy részleges fedezetét is.)

Az új vagy növekvő távhőigénnyel jelentkező felhasználási hely tulajdonosától kérhető csatlakozási díjat az önkormányzat képviselő-testülete rendeletben határozza meg. A rendeletalkotás kapcsán a Távhőszolgáltató a képviselő-testület részére bejelenti az igényének kielégítését szolgáló hőtéljesítmény rendelkezésre állásához szükséges szolgáltatói berendezések létesítésével, bővítésével, átalakításával, fejlesztésével kapcsolatos tényleges költségeket (a továbbiakban: fejlesztési költségek)..

1.5. Felhasználó és/vagy a fogyasztás jellegének megváltozása

Ha a közüzemi szerződéssel rendelkező Felhasználó/Díjfizető személyében változás következik be a régi és az új felhasználó/díjfizető a változástól számított 15 napon belül köteles a Szolgáltatónak bejelenteni. A bejelentés elmulasztása vagy késedelmes teljesítése esetén, az új Felhasználó/Díjfizető bejelentésig az elköltözött Felhasználó/Díjfizető felel a szolgáltatási díjak megfizetéséért, szerződésszegő magatartás esetén a következményekért. A felhasználó változástól számított 15 napon belül a régi felhasználó fennálló tartozásait a Szolgáltató felé köteles maradéktalanul rendezni.

Amennyiben a Felhasználó a fogyasztási hely rendeltetését megváltoztatni szándékozik köteles azt a Szolgáltatónak jelezni.

VI. Szerződéses jogviszony

1. Szerződéskötési kötelezettség, szerződéses ajánlat

A távhőszolgáltatás a Ptk. és a Tsztv. vonatkozó rendelkezései értelmében közüzemi szolgáltatás. A felhasználó és a Távhőszolgáltató közötti jogviszony részletes szabályait közüzemi szerződésben kell rögzíteni.

A közüzemi szerződést írásba kell foglalni - az csak írásos formában érvényes.

A közüzemi szerződés létrejöhet:

- Lakossági felhasználók (felhasználói közösségek) és a Távhőszolgáltató között.

- Egyéb (üzemi, üzleti, intézményi) felhasználó és a Távhőszolgáltató között.

A Távhőszolgáltatót a lakossági felhasználóval általános közüzemi szerződéskötési kötelezettség terheli.

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

Nem köteles a Távhőszolgáltató a közüzemi szerződés megkötésére, ha a felhasználói igénnyel jelentkező a Tszt. 36. § (2) bekezdése szerinti tájékoztatóban foglaltakat nem teljesítette.

Az általános közüzemi szerződés határozatlan időre szól. Az egyedi közüzemi szerződés – ha a felek eltérően nem állapodtak meg - határozott időtartamra szól.

A távhőszolgáltató felhasználónak az üzembe helyezés időpontja előtt szerződés tervezetet küld.

A felhasználó véleményeltérése esetén a szerződés az eredeti feltételekkel nem jön létre, a véleményeltéréssel aláírt szerződéstervezet felhasználó új ajánlatának minősül. Ez esetben a Távhőszolgáltató az új ajánlat kézhezvételétől számított 15 napon belül egyeztetést kezdeményez a felhasználóval. A szerződés az eredményes egyeztetést követő munkét fél általi aláírással jön létre. Az eredményes egyeztetés lezárását követően a Távhőszolgáltató a szerződést általa aláírt példányát a felhasználó részére megküldi. Amennyiben a felhasználó a számára megküldött szerződést 30 napon belül aláírva nem küldi vissza, a szerződés a megküldött okirat szerinti feltételekkel nem jön létre és a Távhőszolgáltatót nem terheli távhőellátási kötelezettség.

Amennyiben a lakások fűtöttségét a felhasználó/díjfizető a felhasználói berendezéseknél a felhasznált hőenergia mennyiségével befolyásolni tudja, ezért a Távhőszolgáltatót a szerződés szerinti teljesítés esetén a fűtetlenségből eredő károsodásért (penészesedés, statikai problémák, stb.), valamint a felhasználói berendezések meghibásodásából keletkezett károkért felelősség nem terheli.

A távhőszolgáltatási díjfizetési kötelezettség szempontjából az ellátott épületrészen (lakáson, az egy önálló rendeltetési egységet képező, nem lakás céljára szolgáló helyiségeken), valamint a közös használatra szolgáló helyiségeken belül az egyes helyiségek ellátottsági különbsége (fűtési, illetőleg használati melegvíz-szolgáltatási célú hőellátás) nem vehető figyelembe.

Ha a közüzemi szerződés a szolgáltatás igénybevételével jön létre, mindaddig, amíg a felek a közüzemi szerződést nem írták alá, vagy a távhőszolgáltatás igénybevétele nem szűnik meg, a felek jogviszonyára a Ptk., a hatályos távhőszolgáltatási jogszabályok előírásai és az Üzletszabályzat rendelkezései az irányadóak.

A Távhőszolgáltató az általános közüzemi szerződés megkötését

- a) köteles megtagadni, ha a felhasználó által létesített felhasználói berendezés az életet, az egészséget vagy a vagyónbiztonságot veszélyezteti;
- b) megtagadhatja, ha más felhasználó távhő vételezését, illetőleg a távhőszolgáltató üzemét veszélyezteti;
- c) feltételekhez kötheti, ha a felhasználóval korábban fennálló közüzemi szerződést a Tszt. 51. § (3) bekezdés b) és c) pontjai, valamint a (4) bekezdésben foglaltaknak megfelelően mondta fel.

2. A közüzemi szerződés tartalmi követelményei

Az általános közüzemi szerződésnek tartalmaznia kell a TKSZ 9. pontjában foglaltakat, az egyedi közüzemi szerződésnek ezen túlmenően a TKSZ 10. pontjában foglaltakat is. A közüzemi szerződésnek tartalmaznia kell annak a személynek a nevét, címét és elérhetőségét, akivel a távhőszolgáltató a felhasználó megbízottjaként az üzemvitellel, a fűtési célú távhőszolgáltatás

megkezdésével, befejezésével, az épület belső átlaghőmérsékletével (fűtési igényével) összefüggő kapcsolatot tarthatja (Ökr. 4. § /1/ bekezdés)

3. A szerződő felek jogai és kötelezettségei

3.1. A felhasználó jogai

3.1.1. A felhasználó a közüzemi szerződés hatálya alatt jogosult:

- a távhőszolgáltatást igénybe venni,
- a tulajdonos, díjfizetők egymással történő megállapodása szerint a szolgáltató által felkínált elszámolási módok közül választani (Tsztv. 44.§ (1) bekezdés),
- a tulajdonosok, díjfizetők megállapodása szerint a TKSZ 12.1. pontja alapján a lekötött hőteljesítmény mértékéig a fűtési célú távhőszolgáltatás mértékét, annak megkezdését és befejezését a napok, napszakok szerinti változtatását a szolgáltatóval egyeztetett módon írásba kérni,
- a felhasználóról nyilvántartott fogyasztási és díjfizetési adatokba betekinteni,
- a szolgáltatással kapcsolatban panasszal élni, észrevételeket tenni, ezek érdemi kivizsgálását kérni,
- az elszámoló mérők pontossági felülvizsgálatát kérni, köteles ennek költségeit megelőlegezni illetve alaptalan felülvizsgálat-kérés esetén a költségeit viselni
- a fűtési rendszer átalakítására, szabályozására vonatkozóan szakmai útmutatást kérni a szolgáltatótól,

3.1.2. A Távhőszolgáltató előzetes hozzájárulásához kötött tevékenységek:

A felhasználó csak a távhőszolgáltató előzetes hozzájárulásával:

- létesíthet új felhasználói berendezést,
- helyezhet át és szüntethet meg meglévő felhasználói berendezést,
- helyezhet üzembe kikapcsolt felhasználói berendezést.

3.2. A felhasználó kötelezettségei:

A felhasználó a közüzemi szerződés hatálya alatt köteles:

- a szolgáltatást igénybe venni, a helyiség hő igényének megfelelő teljesítményű hőleadó berendezést alkalmazni,
- a szolgáltatás díját esedékességkor (a számlán feltüntetett fizetési határidőben) megfizetni,
- a tulajdonában lévő felhasználói berendezések állapotát rendszeresen ellenőrizni, karbantartásukról gondoskodni (Tsz.55.§)
- a tulajdonában, használatában lévő épületrészben elhelyezett elszámoló mérő hiteles állapotban tartásáról gondoskodni, annak meghibásodását a szolgáltatónak haladéktalanul bejelenteni,
- a felhasználói berendezést olyan üzemképes állapotban tartani, hogy a Távhőszolgáltató a közüzemi szerződésben foglalt kötelezettségének eleget tehessen,
- a Távhőszolgáltató részére lehetővé tenni a felhasználó vételezésének, felhasználói berendezések állapotának ellenőrzését (Tsz.51.§ /8/ bekezdés, TKSZ 15.1.), ennek érdekében köteles bejárati kapu és hőközpont bejárati ajtó kulcsot biztosítani a Távhőszolgáltató részére,
- az ellenőrzés során tapasztalt rendellenességeket, hibákat megszüntetni,
- az elszámoló mérők hitelesítés céljából való cseréjét a jelzett időpontban lehetővé tenni, az azokhoz való hozzáférést biztosítani,
- a tulajdonában lévő mérőcseréről a Távhőszolgáltatót előzetesen tájékoztatni,
- országos tüzelőanyag-hiány miatt, valamint környezet-és levegőtisztaság-védelmi okból szükségessé váló szolgáltatás-korlátozást tűrni,

- a felhasználó/díjfizető személyében, adataiban bekövetkező változást a régi és új felhasználó/díjfizető írásban, vagy az ügyfélszolgálaton személyesen, együttesen a változástól számított 15 napon belül a Távhőszolgáltatónak bejelenteni (TKSZ. 21.1;21.2;21.3.)
- tartózkodni attól, hogy más felhasználó/díjfizető vételezését akadályozza, gátolja (TKSZ 14.1;14.2.)
- a Távhőszolgáltatónak megtéríteni a szerződésszegéssel, illetőleg a szerződésen kívül okozott kárt és egyéb költségeket, ide értve különösen a szolgáltatás jogszerű felfüggesztésének költségeit (pl. a távhő és/vagy melegvíz szolgáltatás kizárásának, visszaállításának költségeit).
- a távhőszolgáltatói rendszerről való leválás esetén (a vonatkozó jogszabályi rendelkezésekben rögzítettekén túl) a fűtési rendszer átalakításának költségeit a Távhőszolgáltatónak megtéríteni

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

3.3. A Távhőszolgáltató jogai

A Távhőszolgáltató a közüzemi szerződés hatálya alatt jogosult:

- a felhasználó vételezését, a felhasználói berendezés állapotát a felhasználási helyen ellenőrizni (TKSZ 15.1;15.2.)
- a felhasználó/díjfizető által igénybe vett szolgáltatás ellenértékét (díját) érvényesíteni,
- jogszabályokban meghatározott esetekben és módon a szolgáltatást szüneteltetni, korlátozni, felfüggeszteni (Tsztv. 40.§, 41. §, 51. § (3) és (4) bekezdések; Ökr. 10-12. § és 21. §)
- az elszámoló-mérő(k) állapotát, valamint a felhasználói berendezést és a vezeték hálózatot ellenőrizni (TKSZ 15.1. és 15.2.)
- a felhasználói hőközpont helyiségét és a hőfogadó állomást, valamint az összekötő vezetéket is magában foglaló helyiséget, épületrészt térítésmentesen használni (Tszt. 56.§ /2/ bekezdés).

A Távhőszolgáltató jogosult idegen ingatlan használatára (előmunkálati-, vezeték-, kisajátítási-, illetőleg használati jog alapján).

A felhasználói vételezés, a felhasználói berendezés állapotának ellenőrzése, illetőleg a szabálytalan vételezésre utaló körülmények vizsgálata céljából a Távhőszolgáltató jogosult a fogyasztási helyre előzetes értesítés után bejutni, melyről jegyzőkönyvet kell felvenni és a Felhasználóval aláíratni. Ha a szolgáltatói berendezés rendszeres karbantartása, javítása, felújítása azt indokolja, a Szolgáltató jogosult a távhőszolgáltatást a legkisebb felhasználói körben, a legrövidebb időtartamban szüneteltetni.

A Távhőszolgáltató jogosult saját tulajdonú, elszámolási célú mérőeszközöket felszerelni a fogyasztási helyen. A felhasználói tulajdonú, elszámolási célú mérőeszközök esetében a Szolgáltató kérheti azok felülvizsgálatát.

Amennyiben a Felhasználó a felmondott szerződést újra kívánja kötni, a Távhőszolgáltató az alapdíjra visszamenőleg a felmondás időtartamának hosszától függően jogosult igényt tartani az alábbiak szerint:

- ha a Felhasználó egy éven belül újra igénybe kívánja venni a szolgáltatást, a Távhőszolgáltató jogosult a fogyasztási helyre vonatkozó alapdíjakat visszamenőleg az adott időszakban érvényes jegybanki kamatokkal együtt kiszámlázni.
- ha a Felhasználó egy éven túl (maximum két évig) kívánja újra igénybe venni a szolgáltatást, a Távhőszolgáltató jogosult a fogyasztási helyre vonatkozó összegét egyedi megállapodás alapján érvényesíteni.

3.4. A Távhőszolgáltató kötelezettségei

A Távhőszolgáltató köteles a működési engedélyben meghatározott ellátási területen a folyamatos, biztonságos és az elvárt színvonalú, meghatározott mértékű távhőszolgáltatásra, a gazdaságos fenntarthatóság figyelembevételével. A Távhőszolgáltatónak a fogyasztási helyen lévő csatlakozási pontnál akkora hőteljesítménnyel kell a Felhasználó rendelkezésére állnia, hogy a fogyasztási helyen lévő helyiségek hőmérséklete, vagy technológiai hőigénye a műszaki előírásoknak megfelelő, valamint a hőigényeknek megfelelő teljesítményű, üzemképes felhasználói vezetékhalózat és felhasználói berendezések mellett fűtési, pótűtési időszakban egyaránt megfeleljen az Üzletszabályzatban foglalt követelményeknek.

A Távhőszolgáltató a szolgáltatói berendezések állandó üzemképes állapotáról gondoskodik, azokat rendszeresen ellenőrzi, karbantartja, fejleszti.

A Távhőszolgáltató fűtésindításkor a távhőszolgáltatást a közüzemi szerződésben meghatározott időpontban október 15-től, a következő év április 15-ig megkezdi. A Szolgáltató a pótűtési időszakban (szeptember 15. – október 15. és április 15. – május 15.) fűtési energiát biztosít, ha a Felhasználó közüzemi szerződésben megjelölt képviselője azt igényli, és írásban előzetesen megrendeli.

Előbbieknél megfelelően a Távhőszolgáltató a közüzemi szerződés hatálya alatt köteles:

- a felhasználók részére távhőt szolgáltatni a közüzemi szerződés feltételei szerint,
- a szolgáltatással kapcsolatos panaszokat, reklamációkat kivizsgálni és a szükséges intézkedéseket megtenni,
- a szolgáltatói és a tulajdonában lévő felhasználói berendezéseket üzemképes állapotban tartani (Tsztv. 55.§ /2/ bekezdés),
- az elszámoló mérőket a közüzemi szerződésben rögzített időpontokban leolvasni és a fogyasztásról számlát küldeni a felhasználó/díjfizető részére,
- a távhőszolgáltatás tervezett, műszaki okból szükségessé váló szüneteltetéséről, csökkentett mértékű szolgáltatásról a felhasználót tájékoztatni (TKSZ.16.1.)
- a szerződésszegő magatartás folytán a felhasználónak okozott kárt megtéríteni,
- üzemzavar esetén annak elhárításáról a körülmények által lehetővé tett legrövidebb időn belül, a legkisebb felhasználói kört érintően gondoskodni (TKSZ 16.2.),
- az elszámoló hőmennyiségmérők jogszabályban előírt időszakonkénti hitelesítéséről gondoskodni (Tsztv. 46.§ /1/ bekezdés)

4. A közüzemi szerződések felmondása, módosítás

4.1. Az általános közüzemi szerződést a Felhasználó a Tsztv. 38. § (2) bekezdés, a TKSZ 27.1, 27.3. pontjai valamint az Ökr. 18-19. §-ban foglalt feltételek betartásával mondhatja fel a díj hátralékok és a felmerülő költségek megfizetését és a szükséges jóváhagyásokat követően.

Tsztv. 38. § (2)-(3) bekezdés:

„Az általános közüzemi szerződést a felhasználó 30 napos felmondási időpontra, a kormány e törvény végrehajtásáról szóló rendeletében meghatározott módon mondhatja fel, ha együttes feltételként:

a) a felmondáshoz a távhővel ellátott épület tulajdonosi közössége az összes tulajdoni hányad szerinti legalább négyötödös szavazattöbbségű határozatával hozzájárul és az épületben a távhőellátással azonos komfortfokozatú más hőellátást valósít meg;

b) a szerződés felmondása nem okoz jelentős kárt más számára, és nem korlátozza mások tulajdonosi, használói, bérlői jogait;

c) viseli azokat a költségeket, amelyek a felhasználói berendezéseknek a felmondás következtében szükséges műszaki átalakításával merülnek fel;

d) a szerződés felmondását a meglévő rendszer műszaki megoldása lehetővé teszi és a felmondás nem ütközik egyéb jogszabályba.

(3) Amennyiben a felhasználó az általános közüzemi szerződést a (2) bekezdés alapján felmondja, ismételt távhő-szolgáltatási közüzemi szerződés megkötéséhez a távhőszolgáltató üzletszabályzatában rögzített feltételek teljesítése szükséges.”

A távhőszolgáltatói rendszerről való leválás esetén (a vonatkozó hatályos jogszabályi rendelkezésekben rögzítettekén túl) a fűtési rendszer átalakításának költségeit köteles a Távhőszolgáltató részére megtéríteni. A fűtési rendszer átalakítási terveit a Felhasználó készíti el, saját költségére, amelyet a Távhőszolgáltató hagy jóvá szintén a Felhasználó költségére.

4.2. Az egyedi közüzemi szerződést az egyéb felhasználó a szerződésben meghatározott felmondási idővel, az abban meghatározott időpontban mondhatja fel. A Tsztv. 38.§ (2) bekezdésében meghatározott feltételek az egyedi közüzemi szerződés felmondására is irányadóak.

4.3. Amennyiben a felhasználási helyen valamely épületrész távhőellátását kívánják megszüntetni, az nem jelenti az általános közüzemi szerződés felmondását, ebben az esetben a közüzemi szerződés módosítására van szükség, melyet az épületrész tulajdonosa és a felhasználó közösen kezdeményezhet a Tsztv. 38. § (5) és (6) bekezdése, valamint az Ökr. 19. § rendelkezéseinek betartása mellett.

Tsztv. 38. § (2)-(3) bekezdés:

„Abban az esetben, ha a távhővel ellátott épületben lévő, külön tulajdonban és külön használatban álló épületrészben kívánják a távhő igénybevételét megszüntetni, az épületrész tulajdonosa és a felhasználó közösen kezdeményezheti az általános közüzemi szerződés módosítását, ha együttes feltételként:

a) a megszüntetéshez a távhővel ellátott épület tulajdonosi közösségének valamennyi tagja hozzájárul;

b) az épületrészben a távhőellátással azonos komfortfokozatú hőellátást valósítanak meg, amely az épület távhőellátását biztosító felhasználói berendezéstől függetlenül üzemeltethető;

c) a megszüntetés nem okoz jelentős kárt az épület többi tulajdonosa számára, és nem korlátozza mások tulajdonosi, használói, bérlői jogait;

d) viseli azokat a költségeket, amelyek a felhasználói berendezéseknek a szolgáltatás igénybevételének megszüntetésével összefüggésben szükséges műszaki átalakításával merülnek fel;

e) a szolgáltatás igénybevételének megszüntetését a meglévő rendszer lehetővé teszi és az nem ütközik egyéb jogszabályba.”

4.4. A közüzemi szerződés és a Felhasználó, illetve a Díjfizető díjfizetési kötelezettsége a felmondási idő lejártával, abban az időpontban szűnik meg, amikor a felhasználó a Tsztv. 38. § (2), (4) és az (5) bekezdésekben előírt valamennyi feltételt teljesítette és ezt a Távhőszolgáltatónak írásban bejelentette.

4.5. A közüzemi szerződést a Távhőszolgáltató felmondhatja:

a) a Tsztv. 49. § (2) bekezdés b) pontjában meghatározott szerződésszegés esetén;

b) a Tsztv. 49. § (2) bekezdés e) pontjában meghatározott szerződésszegés esetén (ha a díjfizetés kötelezettje a szolgáltató írásbeli felszólítása ellenére a távhőszolgáltatás díját az esedékesség lejártát követő 60 napon belül nem fizeti meg);

c) valamint akkor, ha tudomást szerez arról, hogy a vele szerződéses kapcsolatban álló Felhasználó a távhő vételezését a felhasználási helyen megszüntette. (Ebben az esetben a közüzemi szerződés felmondása miatt az épületben, épületrészben bekövetkező kár a Felhasználót terheli.);

- d) ha a Felhasználó vagy a Díjfizető a Tszt. 49. § (2) bekezdésének g) pontjában meghatározott szerződésszegést követi el.

A Tszt. 51. § (3) bekezdés esetére az önkormányzat rendeletében csökkentett mértékű szolgáltatási kötelezettséget írhat elő a Távhőszolgáltatónak.

4.6. Amennyiben a felhasználó a távhővel ellátott épületben lévő, közös tulajdonban és közös használatban lévő épületrész fűtését meg kívánja szüntetni, és ez a közüzemi szerződés módosítását teszi szükségessé, a szerződés módosítására vonatkozó igényt a Távhőszolgáltató nem utasíthatja el.

5. A Szerződésszegés és jogkövetkezményei

5.1. Szerződésszegés a Távhőszolgáltató részéről

A szolgáltató részéről történő szerződésszegés eseteit a Tszt. 49. § (1) bekezdése részletezi. A szerződésszegés jogkövetkezményeit, illetve a felhasználót ez esetben megillető jogokat a Tszt. 50. § (1) bekezdés a)-c) és f) pontja, továbbá (2)-(5) bekezdései tartalmazzák.

5.2. Szerződésszegés a felhasználó részéről

A felhasználó illetőleg a díjfizető részéről szerződésszegésnek minősül, ha a Tszt. 49. § (2) bekezdésében foglaltakat megsérti, vagy az abban foglaltaknak nem tesz eleget. A szerződésszegés jogkövetkezményeire valamint a szolgáltató jogaira a Tszt. 50. §-a, 51. § (2)-(9) bekezdései, valamint az Ökr. 21. § rendelkezései irányadók.

5.3. A szerződésszegés és a szabálytalan vételezés felderítése, ellenőrzések, bejelentések

5.3.1. A felderítésre és az ellenőrzésre vonatkozó általános rendelkezések

A Távhőszolgáltató szem előtt tartja a szabályosan (szerződésszerűen) vételező Felhasználók érdekeit, és ellátásbiztonságuk érdekében fokozott figyelmet fordít a szerződésszegők és a szabálytalan vételezők felderítésére.

A Távhőszolgáltató a közüzemi szerződésszegés és a szabálytalan vételezés felderítését a műszaki területen dolgozók, az ügyfélszolgálati munkatársak feladatai közé sorolja.

A Távhőszolgáltató fokozott figyelmet fordít arra, hogy a felülvizsgálatot szakmailag megfelelően felkészült alkalmazottak (megbízottak) folytassák, az eljárás szabályszerűségének Megtartásával. A Távhőszolgáltató az ellenőrzést végző munkatársait (a továbbiakban: ellenőrök) névre szóló fényképes megbízólevéllel látja el, melyet az ellenőrzés megkezdésekor az ellenőrök kötelesek felmutatni.

A Távhőszolgáltató közüzemi szerződésszegése esetén a keletkezett kár megállapításához külső szakértő is igénybe vehető.

5.3.2. Bejelentések

A Távhőszolgáltató minden munkavállalója köteles a tudomására jutott közüzemi szerződésszegést és szabálytalan vételezést, vagy annak gyanúját jelenteni.

A külső partnerektől (Felhasználó, állampolgárok, stb.) munkaidőben történő bejelentéseket a jelzést fogadó személy munkahelyi vezetőjének továbbítja. A munkaidőn kívüli bejelentéseket továbbítani kell a Távhőszolgáltató ügyvezetője felé. A bejelentés alapján az ügyvezető haladéktalanul elrendeli az ellenőrzés lefolytatását.

5.3.3. Helyszíni ellenőrzés jegyzőkönyve

A bejelentések alapján történő, valamint minden egyéb olyan ellenőrzés során ahol a közüzemi szerződésszegés vagy szabálytalan vételezéssel kapcsolatos rendellenességet tapasztalnak az ellenőrök a felhasználónál, a vételezés körülményeiről lehetőleg a Felhasználó vagy képviselője jelenlétében kötelesek jegyzőkönyvben rögzíteni. Az olvasható írással kitöltött jegyzőkönyveket az eljáró munkatársak aláírásukkal hitelesítik, és felhívják a felhasználót, ill. képviselőjét annak aláírására. Amennyiben a Felhasználó vagy képviselője a helyszíni jegyzőkönyvben rögzítettekkel nem ért egyet, nyilatkozatát a jegyzőkönyvre - saját kézírásával – rávezetheti, amennyiben pedig a jegyzőkönyv aláírását megtagadja, úgy a jegyzőkönyvben ennek tényét is rögzíteni kell.

A helyszíni műszaki felülvizsgálati jegyzőkönyv felvétele során az ellenőrök annak szem előtt tartásával járnak el, hogy az, az esetleges jogi eljárások okirati bizonyítékául szolgálhat. Az okmányban történő bármilyen utólagos javítás, csak a javításra utaló „jav” és a javítás keltének dátumszerű feltüntetésével, továbbá javítást végző ellenőr(ök) aláírásával ellátva eszközölhető. Javításnak csak elírás, illetőleg szám-, vagy számítási hiba esetén van helye. Kiegészítés pedig csak a Felhasználó vagy képviselője jelenlétében és aláírásával történhet a kiegészítésre utaló "kieg." megjelöléssel, keltezéssel és az eljáró ellenőrök aláírásával.

A jegyzőkönyv kizárólag az ellenőrzés helyszínén vehető fel. A jegyzőkönyv tartalmazza az eljárás helyét, időpontját, célját, a jelenlévő személyek (nevét, ott tartózkodásuk jogcímét, minőségét is tartalmazó) felsorolását, a tényállás rövid leírását, az ellenőrzést végzők megállapításait, a jelenlévők nyilatkozatait.

Amennyiben a jegyzőkönyv felvételénél a Felhasználó nincs jelen, úgy a ténylegesen jelenlevő személyt, illetőleg képviselőt (pl. rokon, alkalmazott, bérlő, stb.) ill. –lakcímét kell feltüntetni, illetőleg azt, hogy milyen kapcsolatban, jogviszonyban áll a Felhasználóval. A felhasználó jogosult más személyt meghatalmazni a képviselőre. Amennyiben a helyszínen csak kiskorú személy tartózkodik a jegyzőkönyv felvételét új időpontban kell megkísérelni az ügyfél, vagy nagykorú hozzátartozó illetve az ügyfél nagykorú képviselőjének jelenlétében. Az újabb időpontról a Felhasználót írásban kell tájékoztatni.

5.4. Eljárási rend közüzemi szerződésszegés esetén

A Távhőszolgáltató szolgáltatási területén, a közüzemi szerződésszegés és a szabálytalan vételezés védelme esetén megkülönböztetés nélkül az alábbiakban leírtak szerinti kell eljárni. Ha a szerződésszegés ténye fennáll törekedni kell a megegyezésre.

5.4.1. Eljárási rend a Távhőszolgáltató közüzemi szerződésszegése esetén

Ha a Felhasználónak a Távhőszolgáltatóval szemben közüzemi szerződésszegés gyanúja merül fel szóban, vagy írásban bejelenti azt a Távhőszolgáltatónál. A Felhasználó bejelentése alapján a szerződésszegés körülményeinek kivizsgálását 30 napon belül meg kell kezdeni, és ha szükséges ezen időn belül egyeztető tárgyalást kell kezdeményezni.

Az egyeztető tárgyaláson – ha a szerződésszegés ténye fennáll – törekedni kell a megegyezésre, a kártérítés mértékére vonatkozóan is. Ha az egyezés nem jön létre, a Felhasználó jogosult Balatonfüred Város Polgármesteri Hivatalánál panaszt tenni, vagy jogi eljárást kezdeményezni. Ezen lehetőségekről a Felhasználót minden esetben tájékoztatni kell.

A Távhőszolgáltató egyértelmű közüzemi szerződésszegése esetén, a helyszíni felülvizsgálat mellett a Felhasználó részéről elszenvedett esetleges kár felmérését, valamint a káresemény jegyzőkönyvbe való rögzítését is el kell végezni. Továbbá szükséges a Távhőszolgáltató érintett dolgozóival is jegyzőkönyvet készíteni. A Távhőszolgáltató fő célja a jogi eljárás megindításával ellentétben a kárt szenvedett Felhasználóval való megegyezés.

A Távhőszolgáltató szerződésszegésének gyanúja esetén az eset jellegének megfelelően a következő dokumentumokat kell biztosítani a Szolgáltatónak:

- az ügyfél írásos igénye,
- közüzemi szerződés,
- a Szolgáltató nyilatkozata,

- az ügyfél bekapcsolási igényével kapcsolatos iratanyag,
- a beruházással kapcsolatban felmerült, a Szolgáltató részére történő befizetések bizonylata.
- a vitatott időszakra szerződött minőségi jellemzők kimutatása,
- a vitatott időszakra vonatkozó tervszerű munkák kiértékelésének dokumentációja,
- a szolgáltatásból kizárt Felhasználó szerződésszegésének megszűnését igazoló dokumentációk,
- az ügyfél részére küldött értesítő (pl. szolgáltatás szüneteltetéséről)
- káreseményt rögzítő jegyzőkönyv,
- helyszíni mérés jegyzőkönyve,
- a fogyasztási helyen felvett műszaki felülvizsgálat jegyzőkönyve,
- az érintett dolgozókkal felvett jegyzőkönyv,

5.4.2. Eljárási rend a Felhasználó/Díjfizető közüzemi szerződésszegése esetén

Szabálytalan vételezés gyanúja esetén a Szolgáltatónak azt kell elsődlegesen vélelmeznie, hogy nem történt szabálytalan vételezés.

A Felhasználó közüzemi szerződésszegése, illetve szabálytalan vételezés esetén a műszaki felülvizsgálat során műszaki felülvizsgálati jegyzőkönyv felvétele szükséges.

Amennyiben minden kétséget kizáróan megállapítható, hogy a bejelentés alaptalan, a műszaki felülvizsgálat lefolytatását illetve annak jegyzőkönyvben való rögzítését el kell végezni. A vizsgálatot követően a Szolgáltató tájékoztatja a bejelentőt a vizsgálat eredményéről, amennyiben kiléte ismeretes.

A szerződésszegés tényét jegyzőkönyvvel, felszólítással kell dokumentálni. A dokumentumokat a Távhőszolgáltató bocsátja ki. Másolatot kap a felhasználó.

A jegyzőkönyv felvételére és tartalmára nézve az 5.3. pontban foglaltak irányadóak a jelen pontban foglalt eltérésekkel.

A Tsztv. 49. §. (2) bekezdés b), c), d) pontjaiban jelzett esetek (cselekmények) gyanúja esetén a Szolgáltató (a későbbi bizonyíthatóság érdekében 2 fő részvételével) köteles a fogyasztási helyen ellenőrzést végezni.

Ennek során:

- A Felhasználó mérőjének ellenőrzését a Felhasználó vagy nagykorú képviselőjének jelenlétében kell elvégezni.
- Ha a mérő ellenőrzésnél semmilyen külsérelmi nyom nincs, és a felszerelt plombák sértetlenek jegyzőkönyvet kell felvenni.
- Amennyiben a mérőn külsérelmi nyom látható, vagy a jogi zár (plomba) sérült jegyzőkönyvet kell felvenni.
- A mérő leszerelése esetén, ha a szerződésszegés ténye nem bizonyított, a Felhasználó nem zárható ki a fogyasztásból.

5.4.3. Jogi eljárások, a szerződésszegéssel összefüggő követelésérvényesítés, kártérítés

5.4.3.1. Jogi eljárást megelőző teendők

A lejárt követelés, ill. a kártérítés érvényesítése a Ptk. rendelkezéseinek alkalmazásával történik. Ennek során a Távhőszolgáltató törekszik a jogi eljárást megelőzően a peren/jogi eljárásen kívüli megegyezésre. A jogi eljárást mindig megelőzi az írásos felszólítás. Jogi eljárás kezdeményezésének csak abban az esetben van helye, ha a tértivevényes ajánlott levél útján eszközölt felszólítás nem vezet eredményre. A Távhőszolgáltató az eljárásen kívül kötött megállapodást mindig írásban köti meg. A

Távhőszolgáltató a már megindult jogi eljárás folyamán is köthet megállapodást. A megállapodás rendelkezéseinek meg nem tartása esetén a Távhőszolgáltató a jogi eljárást kezdeményezése, avagy folytatása iránt intézkedik.

5.4.3.2. A jogi eljárások

Jogi eljárások különösen:

- fizetési meghagyásos eljárás (ez a közjegyző előtt elektronikus úton kezdeményezett nemperes eljárás),
- bírósági peres eljárás (erre általában akkor kerül sor, ha a kötelezett a fizetési meghagyással szemben a törvényes határidőn belül ellentmondással él és az ügy perré alakul át),
- bírósági végrehajtási eljárás (ez a jogerős fizetési meghagyásban, avagy bírósági ítéletben foglaltak érvényesítése iránt a jogosult által kezdeményezett, a végrehajtást foganatosító bíróság, illetőleg az önálló bírósági végrehajtó hatáskörébe tartozó nemperes eljárás),
- büntetőeljárás, szabálysértési eljárás (bűncselekmény, avagy szabálysértés alapos gyanúja esetén),
- a Tsztv. 51. § (8)-(9) bekezdéseiben szabályozott jegyzői eljárás kezdeményezése a fogyasztási helyre történő bejutás hatósági elrendelése és végrehajtása érdekében,
- egyéb esetleges bírósági hatósági eljárások

5.4.3.3. Jogi eljárások (követelésérvényesítés) közös szabályai

Lejárt követelések (a kártérítési összeget is ideértve) behajtásának, ill. kártérítés megfizetésének kezdeményezése közjegyzői fizetési meghagyásos (az ügyfél ellentmondása folytán perré alakult eljárásokban bírósági peres) eljárás útján történik, amennyiben a fizetés a Távhőszolgáltató felszólítása ellenére sem történik meg.

A jogerős fizetési meghagyás/bírósági ítélet szerinti marasztalási összeg behajtási bírósági végrehajtási eljárás útján történik, - önkéntes teljesítés elmaradása esetén,

Bűncselekmény/szabálysértés alapos gyanúja esetén az jogsértés megvalósításával elfogyasztott mennyiség (Távhőszolgáltatónak okozott kár értéke) figyelembe vételével büntető vagy szabálysértési eljárás kezdeményezése.

A jogi eljárás során a Távhőszolgáltató megbízás alapján jogi képviselő segítségével jár el, akit meghatalmaz képviselőtére.

A közüzemi szerződésszegés és a szabálytalan vételezés kapcsolódó ügyiratait (legalább fénymásolati formában) mindig a jogi eljárások iratanyagához kell csatolni.

A késedelemmel érintett összeg után a Távhőszolgáltató a Ptk. vonatkozó rendelkezései (magánszemélyek vonatkozásában a mindenkori jegybanki alapkamat, gazdálkodó szervezetek vonatkozásában pedig a mindenkori jegybanki alapkamat hét százalékponttal növelt mértékét számítja fel.

5.4.4. Monitoring

- A jogi eljárások folyamatos figyelemmel kísérése, különös tekintettel a behajtási eljárások alakulására. A behajtási eljárás eredménytelenségének, ill. elhúzódásának észlelése esetén az eljáró illetékes szervektől információ beszerzése, ill. intézkedés tételére történő felszólítás.
- A követelések behajthatatlanságának folyamatos vizsgálata és a behajthatatlan követelések számviteli törvény szerinti leírása.

5.5. A szolgáltatás helyreállítása

A szerződészegés megszűnésével a szolgáltatást 5 munkanapon belül helyre kell állítani.

A szabálytalanul vételező Felhasználónál a szolgáltatás az alábbi feltételek teljesítése esetén állítható vissza:

- a) A lejárt de megfizetni elmulasztott tartozását a Felhasználó/díjfizető kiegyenlítette, azaz a kizárást megelőző időszakra vonatkozó díj hátralék rendezése megtörtént.
- b) A szolgáltatás megszüntetésének és annak visszaállítási költségeit a Felhasználó/Díjfizető megfizette.

VII. A távhőszolgáltatás ellenértéke

1. A távhőszolgáltatás árképzési rendszere, ármegállapítás, díjszabás

A távhő legmagasabb hatósági árának megállapításával kapcsolatos szabályokat az árak megállapításáról szóló 1990. évi LXXXVII. törvény (a továbbiakban: Ámt.) tartalmazza.

A lakossági felhasználónak és a külön kezelt intézménynek nyújtott távhőszolgáltatás díját a költségekre, árakra, díjakra vonatkozó összehasonlító elemzések felhasználásával, a következő szempontokra is figyelemmel kell meghatározni:

a) ösztönöznie kell a távhő biztonságos és legkisebb költségű termelését és szolgáltatását, a gazdálkodás hatékonyságának javítását, a kapacitások hatékony igénybevételét, a szolgáltatás minőségének folyamatos javítását, valamint a távhővel való takarékosagot;

b) figyelembe kell venni a folyamatos termelés és a biztonságos szolgáltatás indokolt költségeit, beleértve a szükséges tartalékkapacitáshoz kapcsolódó költségeket, a távhőtermelő létesítmény bezárásával, elbontásával kapcsolatos környezetvédelmi kötelezettségek teljesítésének indokolt költségeit, valamint a kapcsolt és a megújuló energiaforrással történő energiatermelés kimutatható környezetvédelmi és gazdasági előnyeit.

A távhőszolgáltatás csatlakozási díját külön jogszabályban meghatározott szempontok szerint úgy kell meghatározni, hogy az a hatékonyan működő vállalkozó szükséges és indokoltan felmerült ráfordításaira és a működéséhez szükséges nyereségre fedezetet biztosítson, és a legkisebb költség elvének érvényre juttatása érdekében e vállalkozásokat gazdálkodásuk hatékonyságának és az általuk nyújtott szolgáltatás minőségének folyamatos javítására ösztönözze.

Az Ámt. melléklete „I. Legmagasabb ár” pontjának „B) Szolgáltatások” alpontjában 40.30.90.0 SZTJ szám alatt szereplő „Távhőszolgáltatás csatlakozási díját” a Balatonfüred Város Önkormányzat Képviselő-testülete (külön törvényben meghatározottak szerint) rendeletben állapítja meg.

A nyilvántartási és elszámolási rendszert úgy kell kialakítani, hogy az megfeleljen az Ámt.-ben és a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvényben előírtaknak, és tegeye lehetővé az árak és díjak átláthatóságát.

A távhőszolgáltatás csatlakozási díjának megváltoztatását a távhőszolgáltató kezdeményezi.

A Távhőszolgáltató a kezdeményezésében köteles részletesen és teljes körűen alátámasztani, hogy – a Tszt. 57. § (3) bekezdésében meghatározottakra tekintettel - az adott díj megváltoztatását mely körülmények és milyen mértékben indokolják.

A lakossági felhasználónak és a külön kezelt intézménynek nyújtott távhőszolgáltatás (fűtés és használati melegvíz) díját - mint legmagasabb hatósági árat - és azok szerkezetét a Magyar Energia Hivatal (a továbbiakban: Hivatal) javaslatának figyelembevételével az energiapolitikáért felelős miniszter (a továbbiakban: miniszter) rendeletben állapítja meg. A rendelet – módosítás(ok) esetén a

módosításokkal egységes szerkezetbe foglalt - mindenkor hatályos szövege a jelen Üzletszabályzat 1. számú mellékletét képezi. (Az ár megállapításakor rendelkezni kell arról, hogy az ár mikor lép hatályba, e rendelkezésnek visszamenőleges hatálya nem lehet.)

Az egyéb felhasználónak nyújtott távhőszolgáltatás díja és annak szerkezete – a felek közötti megállapodás alapján - az egyéb felhasználóval kötött (VI. pont szerinti) közüzemi szerződésben kerül rögzítésre.

A Hivatal az ármegállapítással, árváltozással kapcsolatos javaslatát a miniszter részére minden év augusztus 31-ig küldi meg.

A hatósági árat a miniszter a kezdeményezés hiányában is megállapíthatja. Ebben az esetben a miniszter megkeresheti a Hivatalt, hogy 90 napon belül tegye meg javaslatát.

A Hivatal a javaslata kialakításához bekéri az Önkormányzat képviselőtestületének ármegállapítással, árváltoztatással kapcsolatos állásfoglalását.

2. Az ellenérték elszámolása, megfizetése, díjak, költségek, jogkövetkezmények

2.1. Hődíj, szolgáltatási díj

2.1.1. Általános rendelkezések

A Felhasználót/Díjfizetőt a távhőszolgáltatás igénybevételéért díjfizetési kötelezettség terheli.

A szolgáltatott és a felhasznált távhő mérésével és elszámolásával, a díjfizetéssel, valamint a szabálytalan vételezéssel kapcsolatos általános szabályokat az önkormányzat a – jelen Üzletszabályzat 3. sz. függelékét képező – Ökr.-ben rögzített díjkalkulációs feltételekben határozza meg.

A Távhőszolgáltató jogosult és köteles a a szolgáltatás ellenértékét beszedni a felhasználók/díjfizetők felé történő közvetlen számlázással.

A fűtési célra felhasznált hődíj elszámolása és fizetése az Ökr. vonatkozó rendelkezései szerint történik.

Ha több személy tulajdonában lévő, hőközponti mérés szerinti távhőszolgáltatásban részesülő épület távhőszolgáltatási díjait egy összegben egyenlítik ki, a felhasználó képviselője a távhőszolgáltató részére köteles írásban nyilatkozni a nem lakossági célú távhőellátásként igénybe vett távhőszolgáltatás arányáról. A nyilatkozatot a bejelentésben szereplő adatok változása esetén is meg kell tenni. A nyilatkozat tartalmáért a nyilatkozattevő felelősséggel tartozik. A nyilatkozat elmulasztása esetén – a nyilatkozat megtételét követő mérőleolvasás időpontjáig – a távhőszolgáltató jogosult a nem lakossági célú távhőszolgáltatási díjakat alkalmazni.

A távhőszolgáltatási díjak nem tartalmazzák a felhasználói berendezések feltöltéséhez, üzemeltetéséhez, a használati melegvíz-szolgáltatáshoz felhasznált közműves ivóvíz víz- és csatorna díját. A közműves ivóvíz megvásárlása, ha a vízmérő a felhasználó nevében van nyilvántartva az érintett ingatlan(ok) tulajdonosainak feladata, úgyszintén az ezzel kapcsolatos költségek szétosztása és elszámolása az egy szolgáltatói hőközpontozhoz tartozó ingatlanok tulajdonosai (tulajdonosi közösségei) között. Abban az esetben, ha a vízmérő a szolgáltató nevében van nyilvántartva a közműves ivóvíz megvásárlásával és elvezetésével, valamint a szétosztásával kapcsolatos költségeket a felhasználó a szolgáltatónak megtéríti.

2.1.2. A hődíj számlázása, fizetése, elszámolása

A díjakat a távhőszolgáltató által kiállított számlán feltüntetett, a számla keltétől számított 8 naptári napnál nem rövidebb fizetési határidő lejártáig kell megfizetni.

Az épület, építmény, épületrész tulajdonosa és a bérlő vagy a használó együttes kérelmére a távhőszolgáltató a díjat (ide értve a fűtési hődíjat és a HMV hődíjat is) közvetlenül a bérlő vagy a használó részére számlázza

Amennyiben a vízfelmelegítéshez a közműves ivóvizet a szolgáltató bocsátja a felhasználó rendelkezésére, abban az esetben a víz- és csatornadíjat a távhőszolgáltató jogosult a felhasználónak, díjfizetőnek továbbszámlázni a használati melegvíz hődíjfizetésének módja szerint.

Az 1. sz. mellékletben meghatározottak szerint számított fűtési hődíjat az egyes épületek hőfogadóiban felszerelt hiteles hőmennyiségmérővel mért hőmennyiség után az alábbiak szerint a Felhasználó/Díjfizető fizeti.

A hőmennyiségmérők leolvasására és az elszámoló számla benyújtására évente egy alkalommal kerül sor. A közbenső időszakban a távhőszolgáltató részszámlázásos módszert alkalmaz. Az épületrészek felhasználói (díjfizetők) részfizetésként havonta, utólag az előző év hőfelhasználása 1/12-ed részének megfelelő – ilyen időszak hiányában a távhőszolgáltató és a felhasználó megállapodása szerinti – hőmennyiség hődíját fizetik.

Az elszámoló számla alapját képező időszakban történt árváltozás esetén a távhőszolgáltató a hőfelhasználást és annak díját a számlán megosztja. Ennek alapja a felhasználóktól beszerzett, továbbá a hőközpontban leolvasott, az árváltozás időpontjának megfelelő mérőállás. Az új díjat az előbbi mérőállásokat követő hőfelhasználásra kell alkalmazni. Az elszámoló számlában az egy éves teljes időszakot kell elszámolni a közbenső mérőállás és az alkalmazandó árak figyelembe vételével.

Felhasználó változás esetén a korábbi és az új felhasználó a mérőállást és a változás időpontját közösen írásban rögzíti és 15 napon belül a közös képviselőnél bejelenti. Ennek alapján a távhőszolgáltató elszámoló számlát készít a korábbi felhasználó részére, legkésőbb a felhasználó-változás és a mérőleolvasási adat bejelentését követő első éves elszámoláskor. A bejelentés elmaradása esetén a Távhőszolgáltató időarányos hődíjmegosztást alkalmaz.

Ha az épületrészben elhelyezett hőmennyiségmérő adatainak leolvasása a felhasználó érdekkörében felmerült okból megghiúsul, a távhőszolgáltató jogosult az elszámolás alapját képező hőmennyiséget a TKSZ. 23.1. pontja szerint meghatározni.

A HMV hődíjat (melegvíz szolgáltatási díj) az egyes épületrészekben (lakásokban, nem lakás céljára szolgáló és egyéb helyiségekben) felszerelt, a felhasználó tulajdonát képező HMV mérőeszközzel (m³-ben) mért elfogyasztott vízmennyiség után az 1. sz. mellékletben meghatározottak szerint számított hődíjat a felhasználó fizeti. A HMV mérőeszköz beszerzése felszerelése/felszereltetése a felhasználó kötelezettsége. A HMV mérőeszköz leolvasása havonta történik. A leolvasás és a leolvasott mérőállás bejelentése a felhasználó kötelezettsége. Az elfogyasztott HMV mennyiséget a felhasználó minden hónap 25. napjáig köteles leolvasni és a szolgáltatónak bejelenteni. A mérőeszköz, ill. a mérőállás ellenőrzésére a szolgáltató jogosult.

A HMV hődíjat a leolvasott és bejelentett (a két bejelentés közötti időszakra vonatkozó) HMV mennyiség alapján a szolgáltató az 1. sz. mellékletben meghatározottak alkalmazásával kiszámítja és a felhasználó felé erről számlát bocsát ki.

Felhasználó változás esetén a korábbi és az új felhasználó a HMV mérőállást és a változás időpontját közösen írásban rögzíti és 15 napon belül a távhőszolgáltató rendelkezésére bocsátja. Ennek alapján a távhőszolgáltató elszámoló számlát készít a korábbi felhasználó részére, legkésőbb a felhasználó változás és a mérőleolvasási adat bejelentését követő második hónapban.

A távhőszolgáltatási díjfizetési kötelezettség szempontjából az ellátott épületrészen (lakáson, az egy önálló rendeltetési egységet képező, nem lakás céljára szolgáló helyiségeken), valamint a közös

használatra szolgáló helyiségeken belül az egyes helyiségek ellátottsági különbsége (fűtési, illetőleg használati melegvíz-szolgáltatási célú hőellátás) nem vehető figyelembe.

2.1.3. A tulajdonos felelőssége

A távhő-szolgáltatási díj a bérlő vagy a használó által történő megfizetéséért a tulajdonos helytállási kötelezettséggel tartozik.

2.2. Egyéb díjak

2.2.1. Csatlakozási díj

A csatlakozási díjjal kapcsolatos rendelkezéseket a jelen Üzletszabályzat V.1.4. pontja tartalmazza.

A Távhőszolgáltató üzletpolitikai érdekből eltekinthet a csatlakozási díj megfizetésétől, illetőleg annak összegét mérsékelheti.

2.3. Díjvisszatérítés, pótdíjfizetés

2.3.1. Díjvisszatérítés

Ha a távhőszolgáltató a Felhasználóval szemben fennálló távhőszolgáltatási kötelezettségének folyamatosan három napot meghaladóan, neki felróható okból, vagy a Tszt. 40. § (2) bekezdése szerinti előzetes értesítés mellőzésével nem tesz eleget – az Ökr. 28. § (1) bekezdésében foglaltaknak megfelelően - az erre irányuló panasz bejelentésétől kezdve a közüzemi szerződésben meghatározott éves alapidj – a szüneteltetés időtartamával arányos részének – a kétszeresét fizeti vissza.

2.3.2. Pótdíj

Ha a Felhasználó, illetőleg a Díjfizető a Tszt. 49. § (2) bekezdésének c), d), f) és g) pontjaiban szabályozott szerződésszegést, vagy egyéb módon szabálytalan vételezést valósít meg, a szolgáltatás díján felül pótdíjat köteles fizetni. A pótdíj mértéke a Felhasználóra (Díjfizetőre) vonatkozó éves alapidj háromszorosa.

2.4. Árváltozások

2.4.1. Lakossági felhasználó és a külön kezelt intézmény

Az árváltozások alkalmazása kapcsán a lakossági felhasználónak és a külön kezelt intézménynek nyújtott távhőszolgáltatás (fűtés és használati melegvíz) mindenkori díját - mint legmagasabb hatósági árat - és azok szerkezetét rögzítő, a miniszter által hozott (a jelen Üzletszabályzathoz 1. számú mellékletét képező) rendelet szabályainak megfelelően kell eljárni.

2.4.2. Egyéb felhasználók

Az egyéb felhasználók tekintetében egyező megállapodásuk, ill. a szerződés tartalmazza a módosításra vonatkozó szabályokat.

2.5. A számlázás rendje

A felhasználás elszámolásának részletes szabályait a vonatkozó jogszabályok és az Üzletszabályzat tartalmazzák. A számlázásra vonatkozó jogszabályok előírásainak betartásával a szolgáltató a távhőszolgáltatás ellenértékéről számlát állít ki.

A Felhasználó köteles a távhőszolgáltatás ellenértékének rendszeres megfizetésére. A Felhasználó a

távhőszolgáltatás díját készpénz-átutalási megbízás („sárga csekk”), banki átutalás, banki csoportos beszedési megbízás, avagy az ügyfélszolgálat házipénztárába történő készpénzbefizetés útján teljesítheti.

Készpénzfizetés esetén a Távhőszolgáltatás a díjfizető részére a készpénzbefizetés megtörténtéről és azzal egyidejűleg az adós- és számviteli jogszabályoknak megfelelő bizonylatot állít ki és ad át a befizetőnek.

A számla összege készpénzátutalás, banki átutalás, ill. csoportos beszedési megbízás esetén csak a Távhőszolgáltató bankszámláján történő jóváírással, a jóváírás napján, készpénzfizetés esetén pedig a házipénztárba történő befizetés időpontjában tekinthető teljesítettnek.

A Távhőszolgáltató által kiállított számlák fizetési határideje a számlán feltüntetett időpont.

A felhasználó, illetve a díjfizető az alapdíj 1/12 részét a tárgyhónapot követő hó első napját követően, utólag fizeti, a Távhőszolgáltató által a tárgyhót követő hó legkésőbb 10. napjáig kiállított számla alapján.

A felhasználó, illetve a díjfizető a fűtési hődíj részszámlát havonta a tárgyhónapot követő hó első napját követően, utólag fizeti, a Távhőszolgáltató által a tárgyhót követő hó legkésőbb 10. napjáig kiállított számla alapján.

A felhasználó, illetve a díjfizető a melegvíz hődíj részszámlát havonta a tárgyhónapot követő hó első napját követően, utólag fizeti, a Szolgáltató által a tárgyhót követő hó legkésőbb 10. napjáig kiállított számla alapján.

2.6. A késedelmes díjfizetés jogkövetkezményei

Amennyiben a Felhasználó a kibocsátott számlán megjelölt határidőre a tartozását nem egyenlíti ki, felszólítólevelet kell a részére – ajánlott, tértivevényes postai küldemény útján - kiküldeni. Ha a felszólítólevelben megjelölt határidőre a tartozás nem kerül kiegyenlítésre, a Felhasználó a szolgáltatásból kizárható. A tényleges kizárás időpontjáról a Felhasználót legalább 2 nappal előbb írásban értesíteni kell.

A Szolgáltató a késedelmesen fizető Felhasználók felé kiküldött írásbeli felszólítás után az értesítés költségeit, továbbá a szolgáltatás felfüggesztés és a visszakapcsolás költségeit kiszámlázza.

A számla késedelmes kifizetése esetén a lakossági Felhasználók és a gazdálkodó szervnek nem minősülő egyéb felhasználók a Ptk. 301. § szerinti (jegybanki alapkamat), a gazdálkodó szervezeteknek minősülő egyéb felhasználók pedig a Ptk. 301/A. § szerinti (jegybanki alapkamat + 7%) mértékű késedelmi kamatot kötelesek megfizetni.

A szolgáltatásból díjtartozás miatt kizárt Felhasználó részéről a szerződészegés akkor szűnik meg, ha:

- a szolgáltatási díj megfizetésre kerül,
- kifizette a számla esedékességétől a kifizetés napjáig számított késedelmi kamatot
- viseli a kizárás és visszaadás költségeit (kiszállás, dolgozó óra díja stb.).

Ha a fenti feltételek teljesülnek a Távhőszolgáltató a szolgáltatást a szerződészegés megszűnése utáni munkanapon belül visszaállítja.

Tartozás esetén, amennyiben a fizetési felszólítások nem vezettek eredményre a Távhőszolgáltató az elévülési időn belül a tartozás hivatalos úton történő behajtását kezdeményezi, illetőleg a Tszt. és az Üzletszabályzat erre vonatkozó rendelkezéseinek betartásával jogosult a szerződés felmondására.

VIII. A távhőszolgáltatás minősége, üzemi események, üzemzavar-elhárítás

1. A távhőszolgáltatás minőségi jellemzői

A szolgáltatás során elvárt belső hőmérsékletértékeket, a távhőszolgáltatásra vonatkozó jogszabályok (ide értve az Ökr.-t is) és szabványok szerint köteles a szolgáltató biztosítani illetve garantálni. Ha a fenti jogszabályok egyes helyiségekre nem tartalmaznak utalásokat, akkor helyiségenként az MSZ-040-140-2:1981 szabványban előírt hőmérsékleteket kell alapul venni.

A hőmérsékleti értékeket helyiség funkciójától függően kell biztosítani. A Szolgáltató köteles legalább olyan mennyiségű hőenergiát a fogyasztási helyre eljuttatni, hogy az emberi tartózkodás céljára szolgáló fűtött helyiségek belsőhőmérsékleti értékei – 6 és 22 órak özött – megfelelő teljesítményű és műszaki állapotú felhasználói berendezések üzemeltetése mellett – fűtési és pótűtési időszakban legalább a következők legyenek:

– előszoba, konyha, WC:	+16 C ⁰
– hall, lakószoba, iroda:	+22 C ⁰
– mosdó, fürdő:	+24 C ⁰
– közös használatú helyiségek:	+12 C ⁰

Fenti hőmérsékletek biztosítása csak fogyasztói tulajdonban lévő megfelelő hőtéljesítményű fűtőtestek és helyesen méretezett csőkeresztmetszetek mellett biztosíthatók. Amennyiben a külső hőmérséklet 15° C alá süllyed, a szolgáltató a fűtendő helyiségek hőszigetelésének és a berendezések teljesítményének figyelembevételével a legoptimálisabb fűtést garantálja, különös tekintettel a belső hőmérsékletekre.

Hőmérséklet mérése:

- Helyiségekben azok alapterületének mértani középpontjában 1,5 m magasságban.
- Óvodában, bölcsődében a foglalkoztató helyiségek alapterületének mértani középpontjában 0,5 m magasságban.

2. Az üzemzavar és elhárítása

Az üzemzavar keletkezésének helye:

Az üzemzavar keletkezhet:

- a szolgáltatói rendszeren, illetőleg
- a felhasználói rendszeren.

A szolgáltatói rendszeren keletkezett üzemzavar elhárítása – a lehető legrövidebb időn belül – a Távhőszolgáltató feladata.

A felhasználói rendszeren keletkezett üzemzavar – a lehető legrövidebb időn belüli - elhárítása a Felhasználó/Díjfizető feladata. Az ennek elmulasztása miatt keletkezett károkért a bejelentést elmulasztó Felhasználót/Díjfizetőt terheli a felelősség.

A felhasználói rendszeren keletkezett üzemzavar elhárítását a felhasználói képviselő jogosult megrendelni, mely elhárítás költségei a Felhasználót terhelik.

A szolgáltatói rendszeren keletkezett üzemzavart, annak észlelését követően a Felhasználó/Díjfizető köteles bejelenteni a közös képviselő, avagy a Távhőszolgáltató felé. Az ennek elmaradásából eredő

károkért a bejelentés elmulasztója felelős.

A bejelentés megtehető telefonon, írásban, telefaxon, vagy email-ben az alábbiak szerint:

- Ügyfélfogadási időben (Üzletszabályzat: X.2.5. pont) a központi-, ill. ügyfélszolgálati telefonszámon, telefaxon, ill. email útján, továbbá a hibabejelentés 06 (87) 340-701 telefonszámán.
- Az ügyfélfogadási időn kívüli hibabejelentés kizárólag a 06 (87) 340-70 telefonszámon tehető meg.

IX. A távhőszolgáltatás szüneteltetése, korlátozása, felfüggesztése

1. A távhőszolgáltatás szüneteltetése

A Távhőszolgáltató jogosult az élet-, egészség- vagy a vagyonsbiztonság veszélyeztetése, a szolgáltatói berendezés üzemzavara esetén, valamint más módon el nem végezhető munkák elvégzéséhez a távhőszolgáltatást a szükséges legkisebb felhasználói körben és időtartamban szüneteltetni. A távhőszolgáltatás szüneteltetése miatt a felhasználói berendezésekben keletkezett károkat, - amennyiben a Felhasználó vélsen - a Távhőszolgáltató köteles megtéríteni.

A Távhőszolgáltató az előre tervezhető karbantartási, felújítási munkák miatti szüneteltetés időpontjáról és várható időtartamáról a Felhasználót a munkálatok megkezdése előtt legalább 8 nappal *a tulajdonosok közösségét képviselő (közös) képviselőhöz, illetőleg az egyéb felhasználóhoz intézett tájékoztató levele útján írásban értesíti.*

A Távhőszolgáltató a Tsz. 40. §-a szerint jogosult a távhőszolgáltatást szüneteltetni. A távhő vételezés szüneteltetését a felhasználó a tulajdonában, üzemeltetésében lévő felhasználói berendezések terv szerinti karbantartásának, felújításának idejére vagy váratlan meghibásodás miatt szükséges fenntartási munka elvégzése idejére jogosult igényelni.

2. A távhőszolgáltatás korlátozása

A Tsz. 40 §-a szerint a távhőszolgáltató jogosult országos tüzelőanyag-hiány miatt, vagy környezetvédelmi érdekből a szolgáltatást korlátozni.

Ha a szolgáltatási terület folyamatos és biztonságos távhőellátása a Kormány döntése szerinti országos tüzelőanyag-hiány vagy környezetvédelmi okból veszélybe kerül, a távhőszolgáltató legfeljebb 10%-os hőteljesítmény-csökkentéssel és a rendelkezésre álló más eszközökkel megkísérli a korlátozás okának megszüntetését, illetőleg a hírközlő eszközökön keresztül kéri a Felhasználókat a távhőfogyasztás önkéntes csökkentésére.

Ha a fenti intézkedések hatására sem biztosítható a folyamatos és biztonságos távhőellátás a Távhőszolgáltató a távhőszolgáltatást korlátozza. A döntésről, illetőleg a távhőszolgáltatás bevezetéséről a Felhasználókat hírközlő csatornákon keresztül értesíti.

Korlátozásra csak az Ökr. vonatkozó 10-12. § rendelkezései betartásával kerülhet sor.

A távhőszolgáltató (távhőtermelő) létesítményénél országos tüzelőanyag-hiány miatt fellépő termelés kiesésről, a korlátozás szükséges mértékéről és területi kiterjedéséről a távhőszolgáltató köteles haladéktalanul tájékoztatni Balatonfüred Város Jegyzőjét, továbbá a korlátozással érintett felhasználókat.

A távhőszolgáltatást környezetvédelmi okból - ha a korlátozás oka más eszközökkel nem szüntethető meg, és az önkéntes korlátozás sem eredményes - a távhőszolgáltató abban az esetben jogosult korlátozni, ha a távhő előállítása során a Balatonfüred, Köztársaság u. 9. szám alatti távhőtermelő

létesítménye légszennyezőanyag kibocsátása a működési engedélye mellékletében meghatározott határértékeket túllépi. A korlátozás elrendeléséről a távhőszolgáltató értesíti a felhasználókat.

A távhőszolgáltatás korlátozásának sorrendje és az egyes fokozatokba tartozó felhasználói csoportok megjelölését az Ökr. 11. § (3) bekezdése, a távhőszolgáltatás körzetenkénti korlátozási sorrendjét pedig annak I. sz.melléklete tartalmazza.

A korlátozás – annak okától függően – lehet általános, amikor az minden felhasználó hőigényét érinti, és lehet részleges, amely esetben a korlátozás csak a távhőszolgáltató által távhővel ellátott egyes területrészekre terjed ki.

A korlátozásra szolgáló ok(ok) megszűnése után a Szolgáltató a korlátozást feloldja és erről az érintetteket a hírközlő csatornákon keresztül tájékoztatja.

A korlátozás miatti szüneteltetésből származó károkért a Távhőszolgáltatót kártalanítási kötelezettség nem terheli.

3. A távhőszolgáltatás felfüggesztése

Távhőszolgáltató a szolgáltatást felfüggeszti, ha a Felhasználó a távhő folyamatos és biztonságos szolgáltatását, illetőleg más Felhasználó szerződészerű távhő vételezését zavarja, vagy veszélyezteti. A Távhőszolgáltató a távhőszolgáltatás felfüggesztési okának megszüntetésére vonatkozó írásbeli értesítés kézhezvételét követő napon a távhőszolgáltatást megkezdi, ha meggyőződött a felfüggesztés okának megszüntetéséről.

X. Reklamáció, panaszügyek, Ügyfélszolgálat

1. A reklamációra, panaszügyekre vonatkozó általános szabályok

Reklamációt, panaszt írásban, avagy az Ügyfélszolgálaton szóban lehet közölni a Távhőszolgáltatóval. A reklamációkat, panaszügyeket és bejelentéseket – ide értve egyebek mellett a felhasználói számlakifogást, illetve a fűtési vagy melegvíz-mérőberendezés hibája miatti reklamációt, a hibásmérés esetén az elszámolás ellen benyújtott panaszt, illetve a szolgáltatás minőségi jellemzői miatti reklamációt is - a Távhőszolgáltató a reklamáció, illetve panasz hozzáérkezésétől számított lehető legrövidebb időn belül, de legkésőbb 30 nap alatt köteles kivizsgálni, és szükséges intézkedéseket megtenni, - azzal, hogy *fogyasztói reklamáció, ill. panasz esetén a jelen 1. pontban foglaltaktól eltérően az alábbi 2.4. pontban szabályozottak szerint kell eljárni, a 2.4.2. pontban rögzített határidő megtartásával.*

Amennyiben a Távhőszolgáltató a Felhasználó reklamációját megalapozatlanságára, ill. jogszerűtlenségére tekintettel elutasítja, akkor az ellen a Felhasználó az ügy jellegétől függően – a vonatkozó jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően - a Balatonfüred Város Önkormányzat Jegyzőjénél (a továbbiakban: Jegyző), mint felügyeleti szervnél, avagy a Jegyző határozata ellen a bíróság előtt hivatalos eljárást, *illetőleg fogyasztói jogvita bírósági eljáráson kívüli rendezése érdekében a Fogyasztó békéltető testületi eljárást kezdeményezhet.*

A Távhőszolgáltató köteles a Jegyző, illetve a fogyasztók érdekképviselői szervezetei kérésére a felhasználói panaszokkal kapcsolatos információkat és a kivizsgálás eredményét rendelkezésükre bocsátani.

Jogos számlareklamáció esetén, ha a kifogásolt számla tévesnek, ill. hibásnak bizonyult és a Felhasználót visszatérítés illeti meg, a Távhőszolgáltató a bejelentés érdemi elbírálásától számított 8 napon belül teljesíti a Felhasználó felé, vagy a Felhasználó kívánságának megfelelően következő havi számlájában jóváírja.

A mérő hibás működését (a számláló szerkezet meghibásodását) a Felhasználó köteles haladéktalanul bejelenteni a Távhőszolgáltatóknak. A meghibásodott mérőt a Távhőszolgáltató saját tulajdonú mérő esetében köteles leszerelni és helyette azonos teljesítményű hiteles mérőberendezést biztosítani. A felhasználói tulajdonú mérő esetén a Távhőszolgáltató egyedileg állapodik meg a meghibásodott mérőt helyettesítő hiteles mérésről, vagy a mérés nélküli időszakokra vonatkozó hőfogyasztás meghatározásáról.

Ha a Felhasználó a mérő pontosságát kifogásolja, a mérő ellenőrzése történhet:

- a pontosság helyszíni ellenőrzésével,
- a mérő leszerelésével és hitelesítési eljárás lefolytatásával.

A Felhasználót – ha igényt tart rá – meg kell hívni az OMH-nál tartandó ellenőrzésre. Alapítan kifogás esetén az ellenőrzéssel kapcsolatos költségek a Felhasználót terhelik.

Amennyiben a Felhasználó a szolgáltatás minőségét kifogásolja, a Szolgáltató megvizsgálja a jellemző felhasználási helyeken a kifogásolt szolgáltatási paramétereket. A Távhőszolgáltató az esetleges hibák megszüntetésére megteszi az azonnali intézkedéseket, amennyiben az a Távhőszolgáltatóknak felróható okokra vezethető vissza. Más esetben felhívja a Felhasználók figyelmét a felhasználói berendezések folyamatos és szakszerű karbantartásának szükségességére.

A jelen 1. pont rendelkezéseit a Fogyasztókkal kapcsolatos tájékoztatások, továbbá reklamációk, panaszügyek intézése során a következő 2. pont speciális rendelkezéseiben foglalt eltérésekkel, továbbá sajátosságok figyelembevételével kell alkalmazni.

2. Fogyasztókra vonatkozó különös rendelkezések; az Ügyfélszolgálat

2.1. Az Ügyfélszolgálat intézménye

A fogyasztói panaszok intézésére, valamint a fogyasztók tájékoztatására, illetőleg a Fogyasztókkal/Díjfizetőkkel, a fogyasztói társadalmi érdekképviselői szervekkel és a fogyasztói érdekeket képviselőkkel való kapcsolattartás biztosítására, a Távhőszolgáltató – mint közüzemi szolgáltatási tevékenységet folytató vállalkozás - Ügyfélszolgálat működtetéséről gondoskodik.

A Távhőszolgáltató által üzemeltetett **Ügyfélszolgálat: az ügyfelek részére nyitva álló helyiségben működtetett ügyfélszolgálat**, mely a Távhőszolgáltató 8230 Balatonfüred, Köztársaság u. 9. szám alatti székhelyén lévő, az ügyfelek részére nyitva álló (iroda)helyiségben került kialakításra.

2.2. Az ügyfélszolgálati tevékenység

Az ügyfélszolgálati tevékenység magában foglalja mindazon ügyek intézését, amelyek a távhőszolgáltatási jogviszonyból adódnak, lehetőséget biztosít a Felhasználókkal/Fogyasztókkal történő kapcsolattartásra, a Fogyasztók/Felhasználók tájékoztatására, a távhőszolgáltatással kapcsolatos ügyek intézésére, az igények megismerésére, továbbá a fogyasztói és egyéb panaszok kezelésére.

A Távhőszolgáltató olyan - az ügyfelek részére nyitva álló helyiségben működtetett - Ügyfélszolgálatot üzemeltet, amelynek keretében a Fogyasztó/Felhasználó/Díjfizető részére minden lényeges tájékoztatást megad. Az ügyfélszolgálat keretében a Fogyasztó/Felhasználó/Díjfizető az észrevételeit, panaszait bejelentheti és bejelentéseire, megkereséseire az alábbiakban részletesen szabályozottak szerint ésszerű időben választ kap, - a Távhőszolgáltató által orvosolható jogos és megalapozott panaszait orvosolják.

2.3. Az Ügyfélszolgálat konkrét tevékenysége és feladatai különösen.

- fogyasztói bejelentések intézése,
- panaszok kivizsgálása és orvoslása,
- fogyasztók tájékoztatása,
- díjfizetéssel kapcsolatos ügyintézés.

2.4. A fogyasztói panaszok kezelése, a panaszokkal kapcsolatos ügyintézés

2.4.1. A Fogyasztó a panaszát írásban, vagy az Ügyfélszolgálaton (személyesen) szóban közölheti a Távhőszolgáltatóval. A szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és szükség szerint orvosolni kell. Ha a Fogyasztó a panasz kezelésével nem ért egyet, a Távhőszolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, s annak egy másolati példányát a Fogyasztónak átadni. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Távhőszolgáltató a panaszról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, és annak egy másolati példányát köteles a Fogyasztónak átadni, egyebekben pedig az írásbeli panaszra vonatkozóan az alábbi 2.4.2. pontban írtak szerint köteles eljárni.

2.4.2. Az írásbeli panaszt a Távhőszolgáltató köteles írásban megválaszolni. Az Ügyfélszolgálat köteles a Távhőszolgáltató 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 személyesen jelenti be és a Távhőszolgáltató az abban foglaltaknak nyomban eleget tesz. Amennyiben a panasz olyan (nem számlázással, ill. díjfizetéssel kapcsolatos) problémára vonatkozik (pl. technikai problémák), hogy távhőszolgáltatási technikai, technológiai (objektív) okok miatt a 15 napos határidő tartására a Távhőszolgáltatónak nincs lehetősége, a Távhőszolgáltató a panasz beérkezését követő harminc napon belül köteles álláspontját és intézkedéseit indokolással ellátva írásba foglalni, és a Fogyasztónak megküldeni. Díjfizetési, ill. számlareklamáció, ill. panasz esetén a fenti 15 napos határidő a Távhőszolgáltató által nem léphető túl.

A panaszt elutasító álláspontját a Távhőszolgáltató indokolni köteles. A válasz másolati példányát három évig köteles megőrizni, s azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni.

2.4.3. A panasz elutasítása esetén a Távhőszolgáltató a Fogyasztót írásban tájékoztatja arról, hogy panaszával – annak jellege szerint – mely hatóság vagy a békéltető testület eljárását kezdeményezheti. A Távhőszolgáltató megadja az illetékes hatóság, illetve a vállalkozás székhelye szerinti békéltető testület levelezési címét.

2.5. Ügyfélszolgálatra vonatkozó egyéb szabályok, működési rend

2.5.1. Az Ügyfélszolgálatra vonatkozó egyéb általános szabályok

Az ügyfélszolgálat a fogyasztói bejelentések intézése és a fogyasztók tájékoztatása során köteles együttműködni a fogyasztói érdekek képviselőit ellátó társadalmi szervezetekkel.

A kapcsolattartás nyelve a magyar.

A dokumentumok esetén a Távhőszolgáltató jogosult 30 napnál nem régebbi eredeti (hiteles) okirat bekérésére.

Idegen nyelvű megkeresés, dokumentum esetén a Távhőszolgáltató jogosult a hiteles magyar nyelvű fordításra, melynek költségei a Fogyasztót/Díjfizetőt terhelik.

Az ügyfélszolgálat egyértelműen és közérthetően, magyar nyelven köteles a Felhasználókat/Díjfizetőket/Fogyasztókat tájékoztatni a távhőszolgáltatás igénybevételének feltételeiről, változásairól, különös tekintettel a számlázás rendjére és a szolgáltatás minőségére.

2.5.2. Az Ügyfélszolgálat működési rendje, felfogadási ideje

Az Ügyfélszolgálat *személyes, telefonos, faxes és elektronikus* elérhetőségeit az Üzletszabályzat I. pontja tartalmazza.

Az Ügyfélszolgálat működési rendjét, felfogadási idejét a Távhőszolgáltató – az alábbiak szerint - úgy állapítja meg, illetve működésének feltételeiről oly módon gondoskodik, 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 Távhőszolgáltató az alábbiakat biztosítja:

a) Az ügyfelek részére nyitva álló (8230 Balatonfüred, Köztársaság u. 9. sz. alatti) helyiségben működtetett Ügyfélszolgálat - az alábbi b/ pontban rögzített eltéréssel - a hét minden munkanapján 8 órától 14 óráig nyitva tart.

b) Az Ügyfélszolgálat, a fenti a) pontban rögzítetteken túl a hét egy munkanapján – mely minden hét csütörtöki munkanapja - 8 órától 20 óráig nyitva tart.

c) Az Ügyfélszolgálat, a fenti a) és b) pontban rögzítetteken túl minden (naptári) hónap három utolsó munkanapján 15 órától 19 óráig nyitva tart.

d) A fogyasztóknak lehetőségük van elektronikusan és telefonon keresztül is a személyes ügyintézés időpontjának előzetes lefoglalására (a Távhőszolgáltató jelen Üzletszabályzat I. pontjában megadott) telefonszámán, illetve email címén, azzal, hogy a Távhőszolgáltató biztosítja az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézt.

e) A Távhőszolgáltató – tekintettel arra, hogy az akadálymentesítést elvégezte - biztosítja továbbá az ügyfélszolgálati helyiség akadálymentes megközelítését, elérését.

XI. Vegyes rendelkezések

1. A Távhőszolgáltató megbízottainak azonosítása

A Távhőszolgáltató azon munkavállalóit, akik tevékenységük végzése alatt bármilyen okból a felhasználási (fogyasztási) helyeken megjelennek fényképes igazolvánnyal látja el (TKSZ 15.1.)

A fényképes igazolvány a felmutatóját feljogosítja a Távhőszolgáltató nevében történő intézkedésre. A Távhőszolgáltató alkalmazottai az igazolványt kérés, felszólítás nélkül tartoznak felmutatni.

2. Az Üzletszabályzat hozzáférhetősége

Az Üzletszabályzat a Távhőszolgáltató minden távhőszolgáltatást Igénylője, Felhasználója, a Felhasználó részére tervezést vagy kivitelezést végző, illetőleg a szolgáltatással egyéb módon kapcsolatba kerülő személy, szervezet (hatóság, érdekvédelmi szervezet, Önkormányzat, stb.) számára nyilvános. Hozzáférhető és megtekinthető a Távhőszolgáltató székhelyén lévő ügyfélszolgálati irodájában, ahol az – mellékleteivel és függelékeivel együtt – mindenkor hatályos és az esetleges időközi változtatásokkal, módosításokkal egységes szerkezetben - kifüggesztésre kerül.

Az Üzletszabályzat mellett betekintésre megtalálhatók a hivatkozott jogszabályok, dokumentumok, rendeletek. Ezen anyagok jegyzékét a Mellékletek és Függelékek tartalmazzák.

XII. Hatálybalépés és módosítás

Jelen Üzletszabályzat a Távhőszolgáltató Távhőszolgáltatási Működési Engedélyében meghatározott szolgáltatási tevékenységekre vonatkozik és 2011. napján, Balatonfüred Város Jegyzőjének jóváhagyása alapján lép hatályba. Előírásait a távhőszolgáltatási tevékenység megkezdésétől a jóváhagyás módosításáig, illetőleg visszavonásáig kell alkalmazni.

Az Üzletszabályzat módosítását kezdeményezni kell, ha a Távhőszolgáltatási Működési Engedély, vagy a jelen Üzletszabályzat érdemi részét érintő olyan változás (pl. jogszabályváltozás) következik be, ami érinti a felhasználók/díjfizetők és a Távhőszolgáltató közötti kapcsolatot.

Az Üzletszabályzatot érintő jogszabályi változás esetén a módosítást a Távhőszolgáltató kezdeményezi.

Az itt nem szabályozott kérdésekben, avagy olyan esetben, ha az Üzletszabályzat esetlegesen ezekkel ellentétes rendelkezést tartalmazna, a Tsz., az Ftv., a R. a TKSZ és az Ökr. szabályai alkalmazandóak.

Balatonfüred, 2011. november 10..... napján

Kántor Lajos
ügyvezető
Füredhő Kft.