

SÁRVÁRI KÖZÖS ÖNKORMÁNYZATI HIVATAL
CÍMZETES FŐJEGYZŐJE

GAZDASÁGI ÉS VÁROSFEJLESZTÉSI IRODA
9600 SÁRVÁR, VÁRKERÜLET U. 2.

Ügyiratszám: 5801-4/2016.

Ügyintéző: Horváthné Géta Edina

Telefon: 95/523-136 Fax: 95/523-174

e-mail: getai.edina@sarvar.hu

Tárgy: A SÁRVÁR TÁVHŐ Kft.

Üzletszabályzatának jóváhagyása

HATÁROZAT

A SÁRVÁR TÁVHŐ Hőtermelő és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság (rövidített elnevezése: SÁRVÁR TÁVHŐ Kft., székhelye: 9600 Sárvár, Széchenyi u. 2., cégjegyzékszám: Cg.18-09-101155, képviseli: Tangl Gergő ügyvezető) üzletszabályzat jóváhagyása iránti kérelme alapján, a fenti ügyszámon lefolytatott eljárás keretében meghoztam az alábbi határozatot.

A SÁRVÁR TÁVHŐ Kft. jelen határozat 1. mellékletét képező üzletszabályzatát a határozat jogerőre emelkedésének napjával jóváhagyom.

A határozat ellen fellebbezésnek nincs helye, a határozat felülvizsgálata jogszabálysértésre hivatkozással kérhető a közigazgatási ügyekben eljáró bíróságtól (Szombathelyi Törvényszék 9700 Szombathely, Szily János u. 7.) a döntés közlésétől számított harminc napon belül, a döntést hozó hatóságnál (Sárvári Közös Önkormányzati Hivatal Címzetes Főjegyzője 9600 Sárvár, Várkerület u. 2.) három példányban benyújtott, a hatóság elleni kereset indításával. A közigazgatási ügyekben eljáró bíróság a keresetet tárgyaláson kívül bírálja el, a felek bármelyikének kérelmére azonban tárgyalást tart. Tárgyalás tartását az ügyfél a keresetlevélben kérheti.

A SÁRVÁR TÁVHŐ Kft. a 3.000 Ft általános tételű eljárási illetéket illetékbélyeg formájában lerotta.

INDOKOLÁS

A SÁRVÁR TÁVHŐ Kft. 2016. augusztus 31-én kérelmet nyújtott be a Sárvári Közös Önkormányzati Hivatal Címzetes Főjegyzőjéhez módosított Üzletszabályzatának jóváhagyása iránt.

A távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény (a továbbiakban: Tszt.) 7. § (1) bekezdés a) pontja szerint: „A területileg illetékes települési önkormányzat jegyzője, a fővárosban a fővárosi önkormányzat főjegyzője (a továbbiakban: önkormányzat jegyzője):

a) megküldi véleményezésre a távhőszolgáltató üzletszabályzatát a fogyasztóvédelmi hatóságnak;”

Fenti jogszabályi rendelkezés alapján az Üzletszabályzat tervezetét véleményezésre megküldtem a Vas Megyei Kormányhivatal Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály (a továbbiakban: véleményező hatóság) részére, amely az Üzletszabályzattal kapcsolatban az alábbi észrevételt tette:

„(...) az Üzletszabályzat XII. Panaszügyekkel kapcsolatos eljárás fejezetben szerepel, hogy a szolgáltató a beérkezett panaszt köteles haladéktalanul iktatni és kivizsgálni továbbá arra írásban válaszolni. A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLX törvény 17/A. § (3) bekezdés b) pontja alapján érdemi választ kell küldeni (...)”

A véleményező hatóság észrevétele alapján az Üzletszabályzat tervezete módosításra került, jelen jóváhagyó határozat a véleményező hatóság által javasolt és hatóságom által elfogadott módosítás szerinti Üzletszabályzatra vonatkozik.

Fentiekre tekintettel a rendelkező részben foglaltaknak megfelelően döntöttem.

Határozatomat a Tszt. 7. § (1) bekezdés b) pontja, valamint a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény (a továbbiakban: Ket.) 71. § (1) bekezdése és 72. § (2) bekezdése alapján hoztam meg.

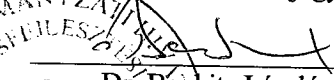
A fellebbezés lehetőségét a Tszt. 7. § (2) bekezdése, valamint a Ket. 100. § (1) bekezdés a) pontja alapján zártam ki. A bírósági felülvizsgálat lehetőségéről a Ket. 100. § (2) bekezdése és a 109. § (1) bekezdés a) pontja alapján adtam tájékoztatást.

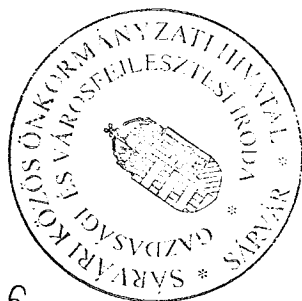
Hatáskörömet és illetékességemet a Tszt. 7. § (1) bekezdés b) pontja állapítja meg.

A kiadmányozási jog gyakorlását - mely nem minősül a hatáskör átruházásának - a címzetes főjegyző Magyarország helyi önkormányzatairól szóló 2011. évi CLXXXIX. törvény 81. § (3) bekezdés j) pontjában kapott felhatalmazás alapján kiadott 5/2016. (VII.19.) számú normatív utasításban engedélyezte.

Sárvár, 2016. szeptember 15.

Dr. Szijártó Valéria címzetes főjegyző megbízásából:


Dr. Bankits László
irodavezető



Jegyző: 2016.09.16.
AK

**A SÁRVÁR TÁVHŐ Hőtermelő és Szolgáltató
Korlátolt Felelősségű Társaság**

ÜZLETSZABÁLYZATA

TARTALOMJEGYZÉK

I. Általános rész	
Előszó	5. oldal
1.1. Az üzletszabályzat tárgya, hatálya, hatályba lépése, módosítása és érvényessége	5. oldal
1.2. A gazdasági társaság adatai	6. oldal
1.3. A szolgáltató tevékenysége	6. oldal
II. Felhasználói igénybejelentés, tájékoztatás	
2.1. Előzetes tájékoztatás	7. oldal
2.2. Igénybejelentés a felhasználó részéről	7. oldal
2.3. A csatlakozási ajánlat tartalma	8. oldal
2.4. Az igénylő nyilatkozata az ajánlat elfogadásáról	8. oldal
2.5. A csatlakozási díj kiszámítása	8. oldal
2.6. A csatlakozási díj összetevői	9. oldal
2.7. Csatlakozási díj alóli felmentés	9. oldal
III. Közszolgáltatási szerződés	
3.1. Közszolgáltatási szerződés megkötése	9. oldal
3.2. A közszolgáltatási szerződés módosítása	9. oldal
3.3. A közszolgáltatási szerződés felmondása	12. oldal
3.4. A közszolgáltatási szerződés megszegése	12. oldal
	13. oldal
IV. Díjképzés, díjmegállapítás	
4.1. A díjak megállapításának szabályai	14. oldal
4.2. Átláthatóság, költségkalkuláció	14. oldal
4.3. A távhőszolgáltatásra vonatkozó árképzési elvek	14. oldal
4.4. A távhőszolgáltatás díjtételrendszere	14. oldal
4.5. Díjalkalmazás, díjváltoztatás	15. oldal
	16. oldal
V. A távhőszolgáltatási díjak elszámolása, számlázása	
5.1. A távhőszolgáltatási díjak elszámolása	16. oldal
5.2. A fogyasztásmérők leolvasása, ellenőrzése	16. oldal
5.3. Távhőszolgáltatási díjak számlázása	16. oldal
5.4. A költségosztás elszámolás	17. oldal
	18. oldal
VI. A távhőszolgáltatási díjak megfizetése	
6.1. A díjak kiegyenlítése	18. oldal
6.2. A felhasználó kifogása	18. oldal
6.3. A számla helyesbítése, beszámítás	19. oldal
6.4. Eljárás a tulajdonos (felhasználó és/vagy díjfizető) személyében bekövetkezett változás esetén	19. oldal
	19. oldal
VII. A felhasználó késedelmes teljesítése	
7.1. A hátralékok kezelése és nyilvántartása	20. oldal
7.2. A késedelmi kamat számítása	20. oldal
7.3. Kamatelengedés és/vagy részletfizetés méltányossági alapon	20. oldal

7.4. Kamatelengedés egyéb módon	20. oldal
VIII. Szerződés nélküli felhasználás	20. oldal
IX. Fűtött légtérfogat meghatározása	20. oldal
9.1. Fűtött légtérfogat fogalma	20. oldal
9.2. Fűtöttnek minősülő helyiség	21. oldal
9.3. A fűtött légtérfogat meghatározása	21. oldal
9.4. A fűtött légtérfogat felülvizsgálata	21. oldal
X. Hőelvonás számítása	21. oldal
XI. A szolgáltatás minőségi paraméterei	22. oldal
11.1. A fűtési célú hőszolgáltatás	22. oldal
11.2. A HMV szolgáltatás	22. oldal
11.3. A szolgáltatói tevékenység dokumentálása	22. oldal
11.4. Szolgáltatás paramétereinek megváltoztatása	23. oldal
XII. Panaszügyekkel kapcsolatos eljárás	23. oldal
XIII. A szolgáltatás megszakításának esetei	24. oldal
13.1. A távhőszolgáltatás felfüggesztése	24. oldal
13.2. A távhőszolgáltatás szüneteltetése	25. oldal
13.3. A távhőszolgáltatás ideiglenes kikapcsolása	25. oldal
13.4. A távhőszolgáltatásról történő végleges leválás	26. oldal
13.5. Korlátozás	27. oldal
XIV. Karbantartási és üzemeltetési szerződések	28. oldal
XV. Hibaelhárítás	29. oldal
XVI. Kapcsolattartás	30. oldal
16.1. Tulajdonossal, médiákkal	30. oldal
16.2. Hatóságokkal	30. oldal
16.3. Fogyasztóvédelmi szervekkel, felhasználói érdekképviseletekkel	30. oldal
16.4. A távhőszolgáltató nevében eljáró személyek azonosítási rendszere	30. oldal
XVII. A távhőszolgáltató etikai normái	31. oldal
17.1. Összeférhetetlenség	31. oldal
17.2. Tisztességtelen piaci magatartás	32. oldal
17.3. Titoktartási kötelezettség szabályai	32. oldal
17.4. Együttműködés	32. oldal
17.4. A társaság hírneve	32. oldal
17.4. Egészség- és környezetvédelem	33. oldal
XVIII. Az üzletszabályzat hozzáférhetősége	33. oldal

Mellékletek

34. oldal

1/1. sz. melléklet	2005. évi XVIII. törvény „a távhőszolgáltatásról”
1/2. sz. melléklet	A Kormány 157/2005. (VIII.15.) Korm. rendelete „a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény végrehajtásáról”
1/3. sz. melléklet	Távhőszolgáltatási Közüzemi Szabályzat
1/4. sz. melléklet	Sárvár Város 30/2007. (X.25.) sz. rendelete
2. sz. melléklet	Általános közszolgáltatási szerződés Melléklete: Nyilatkozat
3. sz. melléklet	Külső megrendelésre végzett munkák díjtételei
4. sz. melléklet	Számla
5. sz. melléklet	Tulajdonosok (felhasználók) és/vagy díjfizetők személyében bekövetkezett változás bejelentése
6. sz. melléklet	Kérelem ideiglenes kikapcsoláshoz

I. Általános rész

Előszó

Az Országgyűlés 2005. április 11-én elfogadta a távhőszolgáltatásról szóló – 2005. július 1-jével hatályba lépett – 2005. évi XVIII. törvényt (továbbiakban Tszt.), ami szellemiségét tekintve a korábbi távhő törvényre épül, de új elemek is megjelennek benne a fogyasztóvédelem, az engedélyezés, a mérés, elszámolás, díjfizetés és az árszabályozás területén. Ezt követően 2005. szeptember 29-én hatályba lépett a 157/2005. (VIII.15.) Korm. rendelet, a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény végrehajtásáról. Végül a törvényi és kormányrendeleti felhatalmazás alapján Sárvár Város Önkormányzatának Képviselő testülete megalkotta a távhőszolgáltatásról szóló 30/2007. (X. 25.) számú rendeletét.

A távhőszolgáltatásról szóló törvény, illetve a végrehajtására kiadott rendeletek módosítása szükségessé tette a SÁRVÁR TÁVHŐ Hőtermelő és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság (továbbiakban: távhőszolgáltató) üzletszabályzatának módosítását is. Az üzletszabályzat tartalmazza a távhőszolgáltató, a felhasználó és a díjfizető közötti jogviszony jogszabályokban foglaltakon túlmenő szabályait.

1.1. Az üzletszabályzat tárgya, hatálya, hatálybalépése, módosítása és érvényessége

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

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

Az üzletszabályzat Sárvár Város jegyzője jóváhagyásával lép hatályba a hatálybalépésre vonatkozó feltételek szerint.

Hatályát veszti jelen üzletszabályzat, ha a működési engedélyt kiadó a társaság működési engedélyét visszavonja.

A távhőszolgáltató a szolgáltatást érintő körülmények miatt kezdeményezett működési engedély módosítása esetén – amennyiben az az üzletszabályzatban foglaltakat is érinti – üzletszabályzatát köteles módosítani.

Ha a távhőszolgáltató üzletszabályzatát

- jogszabályi változás;
- a tevékenység gyakorlása közben történt változás miatt módosítja, a módosítást új üzletszabályzatként kell benyújtani a jegyzőhöz jóváhagyásra.

A módosítani kívánt üzletszabályzat-tervezetet a területi fogyasztóvédelmi felügyelőség véleményének kikérése után hagyja jóvá – új eljárás keretében – a jegyző. Az önkormányzat jegyzőjének határozata ellen nincs helye fellebbezésnek. A határozat felülvizsgálatát a bíróságtól lehet kérni.

Az üzletszabályzat érvényessége visszavonásig tart, illetve míg azt jogszabály hatályon kívül nem helyezi.

1.2. A gazdasági társaság adatai

A társaság elnevezése: SÁRVÁR TÁVHŐ Hőtermelő és Szolgáltató
Korlátolt Felelősségű Társaság

A társaság rövidített elnevezése: SÁRVÁR TÁVHŐ Kft.
(továbbiakban: szolgáltató)

Székhelye: 9600 Sárvár, Széchenyi u. 2.
 Postacíme: 9600 Sárvár, Széchenyi u. 2.
 Kazánház címe: 9600 Sárvár, Rákóczi u. 32.
 A cég működési területe: Sárvár város közigazgatás határain belül
 Telefonszáma: 06-95/520-381
 Ügyfélszolgálat címe: 9600 Sárvár, Széchenyi u. 2.
 Telefonszáma: 06-95/520-381
 Telefax száma: 06-95/520-381
 Alapítás időpontja: 1992. október 15.
 Tevékenység megkezdése: 1992. december 01.
 Cégnyilvántartásba bejegyzve: 1992. november 24.
 Cégjegyzékszám: 18-09-101155
 Törvényességi felügyelete: Vas Megyei Törvényszék Cégbírósága
 Legfőbb szerve: Sárvár Város Önkormányzati Képviselő-testület
 Törzstőke: 75.260.000.-Ft

1.3. A szolgáltató tevékenysége

A SÁRVÁR TÁVHŐ Kft. alapvető feladata:

hőenergia termelése, elosztása, értékesítése, fűtés- és használati melegvíz szolgáltatása, valamint hőtermelő-hőelosztó és hőfelhasználó berendezések létesítése, fenntartása, javítása és üzemeltetése.

Ezen kívül a szolgáltató foglalkozik még a hőenergia értékesítéséhez kapcsolódó szolgáltatásokkal, valamint villamos energia termeléssel.

A társaság fő tevékenysége:

3530 Gőzellátás, légkondicionálás

Ide tartozik a termelt hőenergia eljuttatása a különböző felhasználókhoz (például: technológiai hőellátás, távfűtés, melegvíz szolgáltatás, lakóházak és épületek táv-, tömb-, – és központi fűtése, valamint használati melegvízzel való ellátása).

A távhőszolgáltatásról rendelkező hatályos jogszabályok:

- 2005. évi XVIII. tv. „A távhőszolgáltatásról”, továbbiakban: Tszt.
- 157/2005. (VIII.15.) Korm. rend. „A távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. tv. végrehajtásáról, továbbiakban: Korm.r.
- 157/2005. (VIII.15.) Korm. r. 3. sz. melléklete a Távhőszolgáltatási Közüzeti Szabályzat, továbbiakban: TKSZ
- Sárvár Város 30/2007. (X.25.) sz. rendelete, továbbiakban: Ök.r.
- 2013. évi V. tv. „A Polgári Törvénykönyvről” továbbiakban: Ptk.

A jelen üzletszabályzat keletkezésekor hatályos jogszabályok gyűjteménye (a Ptk. kivételével) az Üzletszabályzat 1. (1/1-1/4.) sz. mellékletét képezi.

II. Felhasználói igénybejelentés, tájékoztatás

Új felhasználói hely, vagy többletteljesítmény lekötése esetén az Ök.r. 8-11. § rendelkezései szerint kell eljárni.

2.1. Előzetes tájékoztatás

Az új felhasználói hely létrehozásában vagy többletteljesítmény lekötésében érdekelt építtető, a tulajdonos vagy képviselőjük (a továbbiakban együtt: érdekelt) a távhőszolgáltatás, illetőleg a többletteljesítmény iránti igény kielégítésének feltételeiről még az igénybejelentés előtt tájékoztatást kérhet, amelyre a szolgáltató a megkeresés beérkezésétől számított 30 napon belül írásban köteles válaszolni.

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

2.2. Igénybejelentés a felhasználó részéről

A távhőszolgáltatásra illetőleg a többletteljesítményre vonatkozó igényt az érdekelt a szolgáltatónál írásban köteles bejelenteni, mindazon adatokat megjelölve, amelyek a távhőszolgáltatási közszolgáltatási szerződés megkötéséhez szükségesek az Üzletszabályzat 2.1. pontjában részletezettek szerint.

Az igénybejelentésre a szolgáltató az igénybejelentés beérkezésétől számított 30 napon belül írásban köteles válaszolni (csatlakozási ajánlat-tétellel). A válaszadás érdekelt által történő átvételét követő legalább 90 napig a szolgáltató ajánlatához kötve van.

2.3. A csatlakozási ajánlat tartalma

- az igény kielégítésének műszaki feltételei, a bekapcsoláshoz szükséges, az igénybejelentő által elvégzendő munkálatok megjelölése;
- az igénybejelentőt terhelő költségek jogcíme, mértéke, a fizetendő csatlakozási díj összege;
- az az időtartam ameddig a szolgáltató az általa adott ajánlathoz kötve van, amely 90 napnál rövidebb nem lehet;
- a felhasználói igénybejelentés adatai;
- a csatlakozási pont megjelölése;
- a szükséges engedélyek, hozzájárulások;
- mindazon feltételek, amit a szolgáltató indokoltnak tart a szerződésben szabályozni.

A csatlakozási ajánlattal egyidejűleg a szolgáltató köteles megküldeni a közszolgáltatási szerződés tervezetét.

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

A bejelentést a lakossági igénylőnek aláírásával, egyéb igénylőnek cégszerű aláírásával kell ellátnia.

2.4. Az igénylő nyilatkozata az ajánlat elfogadásáról

A szolgáltató által közölt feltételek elfogadásáról az igénybejelentő köteles nyilatkozni oly módon, hogy a szolgáltató által kiküldött közszolgáltatási szerződés-tervezet aláírásával ellátva visszaküldi a szolgáltató részére az átvételt követő 30 napon belül.

Az igénylő a csatlakozási ajánlat átvételét követő 30 napon belül írásban közölheti a szolgáltatóval a módosító javaslatát.

Módosított igénybejelentés esetén a műszaki-gazdasági feltételek megváltozása miatt a határidők újra kezdődnek, kivéve, ha a felek ettől eltérően állapodnak meg.

2.5. Csatlakozási díj számítása

- 2.5.1. Az igénylő csatlakozási díjának megállapítására az Ök. r. 8. és 11. §-aiban foglaltak az irányadóak. A mindenkori gázközmű-fejlesztési hozzájárulás mértékét a gázzolgáltató határozza meg a távhőszolgáltató részére. Az igénylő részére ezen díjtétel továbbítása történik. A távhőszolgáltató – üzleti érdekeinek megfelelően – a gázközmű-fejlesztési hozzájárulás mértékében kedvezményel élhet az igénylő részére.

- 2.5.2.** A folyamatos és zavartalan szolgáltatás ellátásához szükséges, a csatlakozási pontig kiépítendő vezeték, létesítmény és berendezés beruházási költsége tekintetében a szolgáltató tényleges beruházási költségbecslést végez, melyeket indokolt esetben műszaki tervezési folyamat előz meg. A költségbecslés alapját a társaság beszerzési és pályázattalási rendszerének megfelelő kivitelezési ajánlatok képezik. A távhőszolgáltató – üzleti érdekeinek megfelelően – a csatlakozási díj ezen elemeinek esetében kedvezményrel élhet az igénylő részére.
- 2.5.3.** A fűtőművi többletbővítés költségére, melyet a Képviselőtestület a lakossági távhőszolgáltatás díjaival egyidejűleg állapít meg a távhőszolgáltató évenkénti díjkalkulációt végez. A kalkulációs számítás keretében a teljesítmény-egységre jutó kazánházi bővítés költsége kerül meghatározásra.

2.6. A csatlakozási díj összetevői

A csatlakozási díj összetevőit az önkormányzati rendelet 11.§-a szabályozza.

2.7. Csatlakozási díj alóli felmentés:

Különös méltánylást érdemlő esetben – elsődlegesen – szociális indokok alapján történő felmentésre lehetőség van az igénybejelentő szolgáltatóhoz intézett írásbeli kérelmére. Amennyiben az igénybejelentő szociálisan rászorult, úgy lakóhelye szerint illetékes önkormányzat szociális intézményének írásbeli javaslata alapján adhat a szolgáltató felmentést a csatlakozási díj megfizetése alól. A szociális intézmény a szolgáltató megkeresésére adja ki az igazolást.

III. Közszolgáltatási szerződés

3.1. Közszolgáltatási szerződés megkötése

Mind a felhasználót, mind a szolgáltatót együttesen a távhőszolgáltatásra vonatkozóan szerződéskötési kötelezettség terheli.

A szerződéskötési kötelezettség:

- az Üzletszabályzat hatálybalépésekor a távhőszolgáltatást már igénybe vevő felhasználók,
- a többletteljesítményt lekötni kívánó felhasználók,
- a távhőszolgáltatáshoz csatlakozni kívánó felhasználók esetében egyaránt fennáll.

A szolgáltató és a felhasználó között a közszolgáltatási szerződés a Tsz. 37. § (5) bekezdése alapján a szolgáltatás igénybevételével is létrejön.

Az általános közszolgáltatási szerződés az Üzletszabályzat 2. számú mellékletét képezi.

3.1.1. Az általános közszolgáltatási szerződés megkötése

- a) A szolgáltató és a lakossági felhasználó általános közszolgáltatási szerződést köt a távhőszolgáltatásra vonatkozóan. Az általános közszolgáltatási szerződés írásbeli megkötésének kötelezettsége akkor is fennáll, ha a felhasználó a szerződéskötési ajánlat – felhasználó részére történő - megküldésének időpontjában már jogszerűen távhőt vételez.
- b) A szolgáltató az Üzletszabályzat hatályba lépését követően megküldi valamennyi lakossági felhasználónak az általános közszolgáltatási szerződés megkötésére vonatkozó ajánlatát.
- c) A lakossági felhasználó 30 napon belül köteles az ajánlatot a szolgáltatónak aláírva – a szükséges adatok kitöltésével – visszaküldeni az aláíró képviseleti jogosultságát bizonyító okirattal együtt.
- d) Amennyiben a szerződés-tervezetben rögzített adatokat a felhasználó nem töltötte ki, úgy a szolgáltató köteles a felhasználót a hiányzó adatok pótlására felhívni a szerződés-tervezet szolgáltatóhoz érkezését követő 15 napon belül.
- e) Amennyiben nem küldi vissza a felhasználó az átvételtől számított 30 napon belül aláírva a szerződési ajánlatot, úgy a szolgáltató ismételten (tértivevényes levélben) köteles a szerződési ajánlatot kézbesíteni a felhasználó részére.
- f) Ha az ismételten kézbesített ajánlat – felhasználó vagy az arra jogosult által történt – bizonyítható átvételét követő 30 napon belül a felhasználó az ajánlatot nem küldi vissza, vagy az ismételten kézbesített ajánlat „nem kereste” jelzéssel érkezik vissza, az ajánlat kiküldésének időpontjában a távhőszolgáltatást jogszerűen igénybe vevő felhasználó esetében úgy kell tekinteni, hogy azzal a felhasználó teljes mértékben egyetért, és annak feltételeit elfogadja. Ebben az esetben a szerződés az ismételt kézbesítést követő 30. napon lép hatályba a szolgáltató által ajánlott tartalommal.
- g) Amennyiben a távhőszolgáltatást újonnan igénybe venni kívánó felhasználó a szerződést nem írja alá, a szolgáltatás nem vehető igénybe.
- h) Az Üzletszabályzat mellékletét képező közszolgáltatási szerződés-mintát a szolgáltató köteles kifüggeszteni – bárki számára hozzáférhető és megtekinthető módon – ügyfélszolgálati irodájában.
- i) Lakossági felhasználó képviseletét az általános közszolgáltatási szerződés megkötése során elláthatja:
 - lakásszövetkezet esetén a lakásszövetkezet elnöke, vagy más képviseleti és aláírási jogosultsággal rendelkező személy,
 - társasház esetén a társasház képviseletével megbízott személy,
 - egyéb esetekben is a képviseleti jogosultsággal rendelkező, illetőleg az azt bizonyító személy.
- j) A szerződés érvényességének feltétele a felhasználó részéről:
A szerződést aláíró személy képviseleti jogosultsággal rendelkezzen, és a szerződés mellékleteként csatolja a képviseleti jogosultságot bizonyító eredeti okiratot, vagy annak hiteles másolatát vagy büntetőjogi felelőssége tudatában nyilatkozzék, hogy képviseleti jogosultsággal rendelkezik.

3.1.2. Egyedi közszolgáltatási szerződés megkötése

- a) A szolgáltató és az egyéb felhasználó egyedi közszolgáltatási szerződést köt a távhőszolgáltatásra vonatkozóan.
- b) A szolgáltató az egyedi közszolgáltatási szerződésre vonatkozó szerződés-tervezetet az Üzletszabályzat hatályba lépését követően megküldi valamennyi egyéb felhasználónak.

- c) a b) pontban említett szerződés-tervezetnek a TKSZ 9. és 10. pontjában foglaltakon túl tartalmazni kell az alábbiakat:
- a szerződő fél azonosításra alkalmas adatok: a tulajdonos adatai (név, állandó lakcím, levelezési cím, cégbírósági, vagy nyilvántartási azonosító adatok; pénzügyi megnevezése, számlaszám, adószám);
 - a felhasználási hely adatai (címe és helyrajzi-száma);
 - a távhőmennyiség mérésének a TKSZ 2.1.3. pontja szerinti helye;
 - a felhasználási helyen vételezni kívánt legnagyobb hőteljesítmény (kW) és a tervezett éves hőigény (kW);
 - a távhőszolgáltatás és a távhővételezés megkezdésének időpontja;
 - a távhő felhasználásának célja (fűtés, használati melegvíz készítés, technológiai cél, hőhordozóval együttes igénybevétel);
 - fűtési csúcshőigény (kW);
 - használati melegvíz készítés csúcshőigény (kW);
 - technológiai célú csúcshőigény (kW);
 - összes csúcshőigény (kW);
 - fűtött légtérfogat (lm^3);
 - felhasználói hőközpont műszaki jellemzői;
 - a távhőszolgáltatás jellege, díjszabás;
 - az üzembe helyezés igényelt időpontja;
 - a díjfizető adatai;
 - várható felhasználás havonként (GJ);
 - egyéb adatok, igények.
- d) a felhasználó a szerződés-tervezetet köteles:
- az átvételtől számított 30 napon belül aláírva és a szükséges adatok kitöltésével visszaküldeni,
 - vagy véleményeltérését az átvételtől számított 30 napon belül a szolgáltatónak visszaküldeni.
- e) Amennyiben nem küldi vissza a felhasználó az átvételtől számított 30 napon belül aláírva a szerződés-tervezetet, úgy a szolgáltató ismételten (tértivevényes levélben) köteles azt kézbesíteni a felhasználó részére. Ha az ismételten kézbesített szerződés-tervezetet – felhasználó vagy az arra jogosult által történt - bizonyítható átvételét követő 30 napon belül a felhasználó az ajánlatot nem küldi vissza, az ajánlat kiküldésének időpontjában a távhőszolgáltatást jogszerűen igénybe vevő felhasználó esetében úgy kell tekinteni, hogy azzal a felhasználó teljes mértékben egyetért, és annak feltételeit elfogadja. Ebben az esetben a szerződés az ismételt kézbesítést követő 30. napon lép hatályba a szolgáltató által ajánlott tartalommal.
- f) Amennyiben az ismételten kézbesített ajánlat „nem kereste” jelzéssel érkezik vissza, a szerződés az ismételt kézbesítés megkísérlését követő 30. napon lép hatályba a szolgáltató által ajánlott tartalommal.
- g) Ha a felhasználó véleményeltéréssel küldi vissza az ajánlatot, azt új ajánlatnak kell tekinteni. Ebben az esetben a szolgáltató 15 napon belül az álláspontok egyeztetését köteles kezdeményezni. A szerződés mindaddig nem jön létre, amíg mindkét fél azt alá nem írja. Egyedi közszolgáltatási szerződést a szolgáltatóval az egyéb felhasználó vagy annak képviselője vagy megbízott munkavállalója köti meg. A képviseleti és aláírási jogosultságot minden esetben igazolni kell. Ezt bizonyító eredeti okiratot a szerződés mellékleteként a felhasználó csatolni köteles vagy büntetőjogi felelőssége tudatában nyilatkozzék, hogy képviseleti jogosultsággal rendelkezik.

- h) Amennyiben a távhőszolgáltatást újonnan igénybe venni kívánó felhasználó a szerződést nem írja alá, a szolgáltatás nem vehető igénybe. Ha ennek ellenére a felhasználó igénybe veszi, akkor a közszolgáltatási szerződés a szolgáltatás igénybevételével létrejön.

3.2. A közszolgáltatási szerződés módosítása

3.2.1. Az általános közszolgáltatási szerződés módosítása

3.2.1.1. Az általános szerződési feltételeket a felek közös megegyezéssel nem módosíthatják, hanem arra az Üzletszabályzat módosításának feltételei irányadók.

3.2.1.2. Az általános szerződési feltételeken túl az egyéb, egyedi szerződési feltételek módosítására a szerződés megkötésére vonatkozó 3.1.1. pontban foglalt szabályok az irányadók.

3.2.2. Az egyedi közszolgáltatási szerződés módosítása

Kizárólag mindkét fél közös megegyezésével történhet.

A szerződés módosítására a szerződés megkötésére vonatkozó 3.1.2. pontban foglalt szabályok az irányadók.

3.3. A közszolgáltatási szerződés felmondása

3.3.1. A felhasználó részéről történő felmondás

A felhasználó 30 napos felmondási idővel mondhatja fel a távhőszolgáltatást.

A felmondást írásban (indokolás nélkül) kell a szolgáltató részére megküldenie, és a felhasználónak meg kell jelölni, hogy a felmondás fűtés, illetve HMV ellátásra vonatkozik.

A felmondásnak a 30 napos felmondási időt megelőzően kell a szolgáltatóhoz megérkeznie.

A Távhőtörvény 38.§ (2) bekezdésében valamint az Önkormányzati rendelet 24.§-ában foglalt együttes feltételek megvalósulása esetén mondhatja fel a felhasználó a közszolgáltatási szerződéses jogviszonyt azzal a feltétellel, hogy a szolgáltatóval szemben semmilyen jogcímen tartozása nem áll fenn.

Amennyiben a közszolgáltatási szerződéses jogviszony megszüntetésével a hőközpont és/vagy hőfogadó állomás megszüntetése is indokoltá válik, úgy ennek költségeit a felhasználó köteles megfizetni.

Amennyiben a felsorolt feltételek bármelyike nem teljesül, úgy a szolgáltató az év végét követően, a felmondási időn túl is mindaddig köteles szolgáltatni, és a felhasználó mindaddig köteles ezért a díjat (amikor nincs hődíj, kizárólag az alapidíjat) megfizetni, amíg a felhasználó a hiányokat nem pótolja, és a hiánypótlás iratait a szolgáltatót nem veszi illetőleg az iratok birtokában megtartott műszaki átadáson a szolgáltató jóváhagyását nem adja.

3.3.2. A szolgáltató részéről történő felmondás

A szolgáltató a közszolgáltatási szerződést különösen a Távhőtörvény 49.§ (2) bek. b), e) és g) pontjában meghatározott szerződésszegés esetén, valamint akkor mondhatja fel, ha tudomást szerez arról, hogy a vele szerződéses jogviszonyban álló felhasználó távhő vételezését a felhasználási helyen a felhasználó megszüntette. Ebben az esetben a közszolgáltatási szerződés felmondása miatt az épületben az épületrészben bekövetkező kár a felhasználót terheli.

A felmondás kizárólag írásban érvényes. A felmondást a Távhőtörvény 49.§ (2) bekezdés e) pontjában meghatározott esetben a felhasználóhoz címzett, tértivevénnnyel ellátott írásbeli felszólításnak kell megelőznie, amelyben a szolgáltató a felhasználó számára 30 napos teljesítési határidőt állapít meg a fennálló összes tartozás megfizetésére.

Amennyiben a 30 napos határidő alatt a felhasználó részletfizetés iránti kérelmet nyújt be a szolgáltatóhoz, a szolgáltató a részletekben történő teljesítést – amennyiben azt indokoltnak találja – engedélyezheti.

Ha a felhasználó a részletfizetési kötelezettségének – a szolgáltató által engedélyezett módon és határidőben - eleget tesz, úgy a felmondás hatályát veszti.

Amennyiben a felhasználó részletfizetési kötelezettségének nem vagy nem a szolgáltató által előírt módon tesz eleget, úgy a szolgáltató köteles vele a felmondást ismételt írásban, tértivevényes levélben közölni 15 napot biztosítva a felhasználó számára, hogy összes tartozását egyösszegben megfizesse. Ha a 15 nap eredménytelenül telik el, az ismételt felszólítás átvételét követő 15 nap után a szolgáltató intézkedhet a felhasználó szolgáltatásból történő kikapcsolása iránt.

A szolgáltatás megszüntetésének költségeit a felhasználó viseli.

3.4. A közszolgáltatási szerződés megszegése

3.4.1. A szolgáltató részéről történő szerződésszegés esetén

A felhasználó írásban köteles bejelenteni a szolgáltatónak – az általa vélt - szerződésszegés időpontját. A bejelentésben részletezni kell a vélt szerződésszegés tényét, és meg kell jelölni, hogy abból eredően milyen kára származott a felhasználónak. A kárt a bizonyítékok csatolásával és megjelölésével együtt kell a szolgáltatónak írásban bejelentenie az általa megjelölt szerződésszegést követő 10 napon belül.

A szolgáltató köteles a bejelentést megvizsgálni, és annak beérkezését követő 15 napon belül a felhasználót írásban értesíteni a felhasználói igény jogosságának elismeréséről vagy el nem ismeréséről.

Amennyiben a szolgáltató a felhasználói igény jogalapját elismeri, úgy az Ök.r. 19. §-ában foglalt jogkövetkezmények alkalmazandók.

3.4.2. A felhasználó részéről történő szerződésszegés esetei

A szolgáltató köteles a felhasználó részére írásban jelezni, ha álláspontja szerint a felhasználó által szerződésszegés történt, a szerződésszegés tudomására jutását követő 10 napon belül. Az írásbeli jelzéshez csatolni kell vagy meg kell jelölnie a bizonyítékokat.

A felhasználó az értesítés kézhezvételét követő 15 napon belül köteles a szerződésszegésre vonatkozó véleményét a szolgáltatónak írásban megküldeni.

A felhasználó részéről történő szerződésszegés esetén az Ök.r. 20. §-ában foglalt jogkövetkezmények alkalmazandók. Az Ök.r. 20. § (2) bekezdés eseteiben a szolgáltató a felszólítással egyidejűleg kiszámlázza a felhasználónak a pótdíjat.

IV. Díjképzés, díjmegállapítás

4.1. A díjak megállapításának szabályai

A távhőszolgáltatónak értékesített távhő árát, valamint a lakossági felhasználónak és a külön kezelt intézménynek nyújtott távhőszolgáltatás (fűtés és használati melegvíz) díját – mint legmagasabb hatósági árat (a továbbiakban együtt: hatósági ár) –, a hatósági ár szerkezetét és alkalmazási feltételeit a Magyar Energetikai és Közmű szabályozási Hivatal javaslatának figyelembevételével a miniszter rendeletben állapítja meg.

4.2. Átláthatóság, költségkalkuláció

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

4.3. A távhőszolgáltatásra vonatkozó árképzési elvek

4.3.1. Költségfedezeti elv

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

4.3.2. Legkisebb költség elve

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

4.3.3. Költségviselési elv

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

4.3.4. Komplexitás elve

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

4.4. A távhőszolgáltatás díjtételrendszere

4.4.1. Távhőszolgáltatási díjak

A távhőszolgáltatás díja kéttarifás, amely alapdíjból és hődíjból áll.

- **Alapdíj:** a díjfizető az állandó, hőfelhasználástól független költségeket és ráfordításokat az alapdíjban fizeti meg (mértékegysége Ft/MW,év vagy Ft/légm³, év).
- **Hődíj:** a hőfelhasználással arányosan felmerülő tüzelőanyag és a hozzákapcsolódó járulékos költségeket és a hőszállítás veszteségét a hődíj fedezi. A díjfizetés alapja a mért hőmennyiség (GJ), illetve használati melegvíz szolgáltatás esetén a mért vagy a vonatkozó önkormányzati rendelet szerint meghatározott vízmennyiség (m³) (mértékegysége: Ft/GJ, illetve Ft/m³).

Távhőszolgáltatással kapcsolatos egyéb díj:

- **Csatlakozási díj:** új, vagy növekvő távhőigénnyel jelentkező felhasználási hely tulajdonosától a távhőszolgáltatás díjával nem fedezett fejlesztési költségekre kérhető (mértékegysége: Ft/W).

4.4.2. Pótdíjak

A felhasználó vagy a díjfizető a Sárvár Város Önkormányzati Képviselőtestületének rendeletének 20. §-a alapján és ugyanezen §-ban meghatározott mértékű pótdíjat köteles fizetni, ha:

- szerződésben meghatározott hőtéljesítményt túllépi,
- szerződés nélküli távhőfogyasztás esetén,
- a mérőeszközt vagy a mérőeszköz hitelességét tanúsító jelet megrongálja, eltávolítja, vagy ezek sérülését, illetve hiányát a szolgáltatónak nem jelenti be,
- a mérőeszköz befolyásolásával vagy megkerülésével távhőt vételez,
- a korlátozási rendelkezéseknek nem tesz eleget,
- a távhő vételezését nem a Távhőtörvény 38. §. (2), (4), illetve (5) bekezdésében foglalt feltételekkel szünteti meg.

A felhasználó vagy a díjfizető a Távhőtörvény 49. § (2) bekezdésében meghatározott szerződésszegése esetén az Ök.r. 20. § (2)-(5) bekezdéseiben foglaltak szerint köteles helytállni.

4.4.3. Díjkedvezmény, díjvisszatérítés

Amennyiben a hőközponttól ellátott épületnek, épületrészeknek több tulajdonosa van, és a távhődíjak kiegyenlítése a tulajdonosok egymással történő megállapodása szerint együttesen történik a távhőszolgáltató az alapdíjra vonatkozóan 5% díjkedvezményt adhat.

Ha a távhőszolgáltató a szolgáltatást folyamatosan 3 napot meghaladóan felróható okból szünetelteti – kivéve a Tsz. 40. §-ban foglaltakat – az alapdíj-szüneteltetés időtartamával arányos részének kétszeresét fizeti vissza.

4.5. Díjalkalmazás, díjváltoztatás

A szolgáltatott távhő legmagasabb lakossági díjait, valamint a távhőszolgáltatás csatlakozási díját Sárvár Város Önkormányzati Képviselőtestülete rendeletben állapítja meg. Az árváltozásról a felhasználót a távhőszolgáltató 15 napon belül – a helyben szokásos módon – köteles tájékoztatni.

A távhőszolgáltató a nem lakossági távhőszolgáltatás díjait és a díjfizetési feltételeket a Sárvár Város Önkormányzati Képviselőtestülete önkormányzati rendeletében írt áralkalmazási és díjfizetési feltételeknek megfelelően állapítja meg.

A díjváltozásról a felhasználót a távhőszolgáltató 15 napon belül – a helyben szokásos módon – köteles tájékoztatni.

V. A távhőszolgáltatási díjak elszámolása, számlázása

5.1. A távhőszolgáltatási díjak elszámolása

5.1.1. Az alapidíjak elszámolása az Ök.r. 27.§ (2) bekezdés rendelkezései szerint történik.

5.1.2. A hődíj elszámolása a Mérésügyről szóló 1991. évi XLV. törvény rendelkezéseiben meghatározott hitelesített, szabványos mérőeszköz alapján (hitelesített mérőeszköz alapján HMV esetében, melegvízmérő vagy mérőeszköz hiányában átalány szerint) történik.

5.2. A fogyasztásmérők leolvasása, ellenőrzése

A szolgáltató köteles a hőmennyiségmérő állását minden hónap utolsó naptári napján leolvasni. A szolgáltató köteles tájékoztatni a felhasználót a közszolgáltatási szerződésben a hőmennyiségmérés helyéről. A mérők leolvasását és fenntartását a felhasználó köteles lehetővé tenni. Amennyiben a felhasználó (díjfizető) a felhasználási helyre történő bejutást nem teszi lehetővé, úgy a Távhőtörvény 51.§ (8) bekezdésében foglaltak az irányadók.

A felhasználó és szolgáltató jogosult a leolvasás helyességének és a mérőóra állásának ellenőrzésére. Amennyiben a felhasználó ezt kéri, a szolgáltató és a felhasználó a leolvasást közösen végzi. A felülvizsgálatot kérő az erre vonatkozó igényét a leolvasást megelőzően 48 órával a másik félnek írásban köteles ezt bejelenteni.

Mindkét fél kérheti a másik féltől az alkalmazott mérőeszköz hitelességének mérésügyi hatóság általi igazolását, valamint az alkalmazott mérőeszközök megfelelő beépítésének méréstechnikai felülvizsgálatát. Ha a mérőeszköz felülvizsgálata indokolt volt, annak költsége a tulajdonost terheli, ellenkező esetben a költséget a másik fél köteles viselni.

5.2.1. A mérők meghibásodásának bejelentése

A szolgáltató és a felhasználó az elszámolás alapjául szolgáló mérő(k) meghibásodásának tényét az észlelést követő 48 órán belül írásban köteles a másik félnek jelezni.

5.2.2. A távhőszolgáltatási díjak elszámolása a mérő meghibásodása esetén

Amennyiben az elszámolás alapjául szolgáló bármelyik mérő, vagy annak része hibásan mér, a leolvasás adatai a számlázás alapjául nem szolgálhatnak.

A meghibásodás időtartamára az előző év azonos időszakában mért mennyiség azonos szolgáltatási, illetve vételezési körülményeinek, - tényleges átlaghőmérséklettel -korrigált mennyiségét kell az elszámolás alapjának tekinteni.

Ilyen időszak hiányában a meghibásodás elhárítását követő vagy a meghibásodás időpontját megelőző, legalább egy hónap hőfelhasználása képezi a korrekció alapját.

5.3. Távhőszolgáltatási díjak számlázása

A jelenleg hatályos jogszabályok szerint a folyamatos szolgáltatás esetében a teljesítés időpontja a számla esedékességének a napja. A távhőszolgáltatás, mint folyamatos szolgáltatás jellegéből valamint a mérés szerinti elszámolásból adódóan a teljesítés időpontja és a számlázási időszak nem azonos időpontokat jelöl.

Számlázási időszak – a hatályos Ök.r-ben megállapított egyéb megállapodás hiányában -:

Alapdíj: a tárgyhónap 1. naptári napjától a tárgyhónap utolsó naptári napjáig.

Hődíj és HMV díj: a tárgyhónapot megelőző hónap 1. naptári napjától a tárgyhónapot megelőző hónap utolsó naptári napjáig.

A szolgáltató díjváltozás vagy adóváltozás esetén, a felhasználók érdekeinek figyelembe vételével jogosult a soron kívüli mérőóra leolvasásra és a fentiekől eltérő számlázásra.

Rész-számla kibocsátása:

A szolgáltató rész-számla kibocsátására a felhasználó kérésére jogosult.

A fizetendő rész-számlát - a hatályos Ök.r-ben megállapított egyéb megállapodás hiányában - az aktuális díjak és a tárgyhónapot megelőző év azonos számlázási időszak mennyiségi adatainak figyelembe vételével a várható átlaghőmérséklettel korrigálva, időarányosan kell megállapítani.

A hőszolgáltatási számla tartalma:

A számla a hatályos jogszabályokban meghatározott kötelező tartalmi kellékeken túlmenően egyéb adatokat is tartalmaz, amelyek a következők:

- a hőmennyiség mérő száma,
- a mérési kör fogyasztása,
- számlázási időszak,
- egyenleg értesítő,
- a szolgáltató honlapjának elérhetőségi adatait,
- hőközpont azonosító adatait.

A számla kézbesítése:

A szolgáltató a számlát a felhasználási helyre kézbesíti. A felhasználó írásban a felhasználási helytől eltérő számlakézbesítési címet is megjelölhet.

A távhőszolgáltatási számlanyomtatvány az Üzletszabályzat 4. sz. mellékletét képezi.

Amennyiben a felhasználó, illetve a díjfizető a tárgyhó utolsó napjáig nem kapná meg a számlát, köteles ezt a tárgyhót követő hónap 5. napjáig a szolgáltató felé írásban jelezni. Amennyiben a felhasználó, illetve a díjfizető a szolgáltató felé ezen kötelezettségét nem, vagy nem a fentiek szerint teljesíti, akkor a tárgyhót követő hónap 5. napján a számla kézbesítettnek minősül. Ennek esetleges következményeit (pl. késedelmi kamat) a felhasználó, illetve a díjfizető köteles viselni.

5.4. A költségosztós elszámolás

A fűtési költségosztó elszámolása a fűtési szolgáltatáson kívül eső elszámolási mód. A felhasználó közvetlenül jogosult szerződni a fűtési költségosztást végző gazdasági társasággal. A fűtési költségmegosztás elveit és szabályait a felhasználó és a költségmegosztást végző személy egymással kötött szerződésében kell rögzíteni. Költségosztás esetén a szolgáltató vállalja, hogy évente egy alkalommal ingyenesen az elszámolást a díjfizető számlájába beépíti.

A szolgáltató által elvégzett pénzügyi elszámolás során a szolgáltató kizárólag akkor teljesít visszafizetést a díjfizetőnek, ha nincs távhőszolgáltatási díjtarozása.

A visszafizetés történhet a díjfizető rendelkezésétől függően:

- a díjfizető folyószámlájára történő visszautalással, vagy
- részére történő postai feladással (a felmerülő költségek levonásával) vagy
- a díjfizető készpénzben felveheti a szolgáltató ügyfélszolgálati irodájában.

Az Ök.r. 33. § (8) bekezdésében meghatározott elszámolás számítási módja a következő: Az elszámolási időszak végén az egy elszámolási körhöz tartozó összes helyiség leolvasott vonalkódjait el kell osztani a hozzá tartozó helyiség fűtött légköbméterével. Az így kapott fajlagos vonalegységek között a legmagasabb fajlagos értéket meg kell szorozni 1,2-vel. Ezt a megnövelt legmagasabb fajlagos vonalegység értéket kell szorozni a költségosztó nélküli helyiségek légköbméterével, és a számított értékeket össze kell adni. Ezt az összeget hozzáadva a költségosztóval felszerelt lakások összes leolvasott vonalegységéhez, adódik az elszámolási körzet költségfelosztásának alapját képező megnövelt vonalegység. Az egy vonalegységre eső hőfelhasználást ezen megnövelt vonalegység alapulvételével kell meghatározni.

VI. A távhőszolgáltatási díjak megfizetése

6.1. A díjak kiegyenlítése

- Az alapidő a tárgyhónap első naptári napján esedékes. A szolgáltató a hődíjat és a melegvíz díjat az alapidővel együtt utólag számlázza.
- A felhasználó a hőszolgáltatási díjat a tárgyhavi számlával közölt hátralék beszámításával, részletfizetési megállapodás vagy egyezség esetén az esedékes részlettel együtt köteles határidőre megfizetni. A közös helyiség(ek) után fizetendő távhőszolgáltatási díjat a felhasználók, felhasználói közösség együttesen köteles megfizetni.

6.2. A felhasználó kifogása

- A felhasználó a fizetési határidőn belül kifogással élhet. Amennyiben a számla adataitól történő eltérés felhasználó bejelentési kötelezettségének elmulasztásából vagy késedelméből adódik, a kifogásolásnak a fizetési határidőre vonatkozóan halasztó hatálya nincs.
- A szolgáltató köteles a felhasználó részére a hőszolgáltatási számlát olyan módon kiállítani és kézbesíteni valamint a felmerült kifogást kivizsgálni, hogy az abban megjelölt határidőn belül a felhasználó fizetési kötelezettségét teljesíteni tudja.

6.3. A számla helyesbítése, beszámítás

- A szolgáltató a hibájából bekövetkezett téves számlakibocsátás esetén köteles a számlát - legkésőbb a tárgy hónapot követő havi számlázásig - helyesbíteni és új fizetési határidőt megállapítani.
- Amennyiben a felhasználót díjvisszatérítés illeti meg, a szolgáltató köteles a díjvisszatérítés esedékességekor a felhasználó folyószámláját felülvizsgálni.
- Amennyiben a felhasználónak hátraléka keletkezett, úgy a szolgáltató köteles a díjvisszatérítést a hátralék összegébe beszámítani.
- Amennyiben a felhasználónak hátraléka nincs, úgy jogosult rendelkezni arra vonatkozóan, hogy a díjvisszatérítés a tárgy hónapot követő hónapok szolgáltatási díjába kerüljön beszámításra vagy annak egyösszegű visszafizetését kéri (készpénzben vagy átutalással). Amennyiben a felhasználó nem rendelkezik erre vonatkozóan, úgy a díjvisszatérítés összege a tárgy hónapot követő hónapok szolgáltatási díjába kerül beszámításra.

6.4. Eljárás a tulajdonos (felhasználó és/vagy díjfizető) személyében bekövetkezett változás esetén:

A tulajdonos (felhasználó és/vagy díjfizető) személyében bekövetkezett változást a régi, illetve az új tulajdonos (felhasználó és/vagy díjfizető) az Üzletszabályzat 5. sz. mellékletét képező nyomtatványon köteles a változástól számított 15 napon belül bejelenteni a szolgáltatónak.

A tulajdonos (felhasználó és/vagy díjfizető) az adataiban, nevében, illetve címében bekövetkezett változást köteles a szolgáltatónak a változástól számított 15 napon belül bejelenteni. A bejelentés elmaradásából okozott esetleges károkért a tulajdonos (felhasználó és/vagy díjfizető) a felelős.

Ha a lakossági felhasználó, díjfizető olyan fogyasztási helyre költözik, vagy olyan felhasználási helynek lesz a használója, ahol távhőenergia van, és azt igénybe vette, akkor köteles ezt a szolgáltatónak írásban, 15 napon belül bejelenteni és új szerződést kötni. A szolgáltatás igénybevételével az új tulajdonost, felhasználót és/vagy díjfizetőt a korábbi szerződés tartalmával azonos jogok illetik meg, és kötelezettségek terhelik.

VII. A felhasználó késedelmes teljesítése

7.1. A hátralékok kezelése és nyilvántartása

A szolgáltató a felhasználókról (díjfizetőkről) egyedi folyószámlát vezet. A folyószámla tartalmazza a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos tőkeösszegeket és annak járulékait (kamatot, költséget) valamint ezek pénzforgalmi mozgásait.

7.2. A késedelmi kamat számítása

A felhasználó fizetési határidőn túli teljesítése esetén a szolgáltató jogosult a közszolgáltatási szerződés szerinti késedelmi kamat számítására, ennek hiányában a Ptk. rendelkezései az irányadók.

A késedelmi kamaton felül a felhasználó köteles a késedelmes teljesítése miatt felmerült költségek megtérítésére is.

A határidőn túl teljesített befizetéseket a Ptk. hatályos rendelkezései szerint kell elszámolni.

7.3. Kamatelengedés és/vagy részletfizetés méltányossági alapon

A szolgáltató különösen indokolt esetben méltányosságból a kamat, vagy egy részének megfizetésétől eltekinthet, és/vagy a tartozás részletekben történő megfizetését engedélyezheti. A méltányossági jogkör gyakorlója az ügyvezető igazgató.

7.4. Kamatelengedés egyéb módon

Amennyiben a felhasználó a tárgyhavi számla díjával együtt a hátralékát is egyösszegben befizeti, úgy a szolgáltató a befizetés hónapjának első naptári napjától a befizetés időpontjáig a késedelmi kamat megfizetésétől eltekinthet.

VIII. Szerződés nélküli felhasználás

Szerződés nélküli felhasználás esetén az Ök.r. 20.§-ában foglalt rendelkezések az irányadók. Amennyiben a szerződés nélküli vételező az Ök.r. 20.§-ában meghatározott pótdíjat a szolgáltató részére megfizette, a szolgáltató köteles az egyszeres hődíjat – a felhasználási helyre vonatkozó költségelosztási módon elszámolva – a felhasználási hely szerződött felhasználóinak (díjfizetőinek) a hődíj szolgáltatóhoz történő beérkezését követően visszafizetni.

IX. Fűtött légtérfogat meghatározása

9.1. Fűtött légtérfogat a fűtöttnek minősülő helyiségek térhatároló szerkezetei által befoglalt térfogat.

9.2. Fűtöttnek minősülő helyiség:

- az a helyiség, amelyben hőleadó (pl: fűtőtest, padlófűtés, falfűtés, levegőfűtés...stb..) van, és
- az a helyiség, amelyben nincs hőleadó, de a szomszédos helyiségekből nyíló, hőleadóval rendelkező helyiségből hőáramlás révén hőenergia jut.

9.3. A fűtött légtérfogat meghatározása:

- A felmérés során alapterületnek kell nevezni a falsíkok közötti, valamint a beépített szekrény által elfoglalt területet.
- Nem vehető figyelembe a falsíkon kívül eső terület, valamint a falsíkokból kiugró falpillér által elfoglalt terület, ha azok mértéke egyenként $0,5 \text{ m}^2$ -nél nagyobb.
- Nem vehető figyelembe az éléskamra (kamraszekrény) valamint a helyiség légtérének a közművezetéket védő burkolat mögötti része.
- Nem párhuzamos falsíkok esetén is a térfogatszámítás szabályai az irányadók.

9.4. A fűtött légtérfogat felülvizsgálata: az Ök.r. 34.§-ában meghatározottak szerint történik.

A felülvizsgálat díjaként a szolgáltató a mindenkori kiszállási díjat az eltöltött idő alapján és a munkavégzés alapján a rezi óradíjjal számított munkadíjat számlázza ki a felhasználó részére.

A díjtételeket az Üzletszabályzat 3. sz. mellékletét képező díjtáblázat tartalmazza.

X. Hőelvonás számítása

Fűtött és fűtetlen helyiségek között kialakuló, az elválasztó szerkezeteken keresztül történő hőáramlás hőelvonásnak tekintendő. A hőelvonás érvényesítésére a szolgáltató rendszerről történő végleges leválása szerinti műszaki feltételek nem teljesítése esetén van lehetőség (Ök.r. 24. §).

A hőelvonás kiszámításának az alapja az adott épület által a tárgyhónapban felhasznált hőmennyiség 1 légköbméterre eső része.

A leválással érintett helyiségre vonatkoztatva a fajlagos hőfelhasználás alábbi hányada a hődíj alapja:

Emeleti lakásoknál (kivéve a legfelső szintet):

- ha a helyiség 1 külső fallal rendelkezik, az átlag 15 %-a,
- ha a helyiség 2 külső fallal rendelkezik, az átlag 20 %-a.

Földszinti lakásoknál:

- ha a helyiség 1 külső fallal rendelkezik, az átlag 20 %-a,
- ha a helyiség 2 külső fallal rendelkezik, az átlag 25 %-a.

Legfelső szinten lévő lakásoknál:

- ha a helyiség 1 külső fallal rendelkezik, az átlag 30 %-a,
- ha a helyiség 2 külső fallal rendelkezik, az átlag 40 %-a.

XI. A szolgáltatás minőségi paramétere

11.1. A fűtési célú hőszolgáltatást a szolgáltató – az Ök.r.-ben meghatározottak alapján – a lakóközösség megbízottjának írásos megrendelése szerint, annak hiányában folyamatosan a külső hőmérsékletnek megfelelően biztosítja.

A felhasználó által meghatározható főbb paraméterek:

- a reggeli fűtés indítás időpontja,
- az esti fűtés leállításának időpontja,
- az a külső hőmérsékleti érték, amely alatt csökkentett éjszakai fűtés szükséges,
- az a külső hőmérsékleti érték, amely felett a szolgáltatás szünetel,
- a fűtésszabályzó – szolgáltatóval történő - beállítása úgy, hogy a külső hőmérséklet alapján, az épület(ek)ben a hőveszteség pótlására a megfelelő hőmérsékletű fűtővíz biztosított legyen.

11.2. A HMV szolgáltatást a jogszabályban, távhőszolgáltatási közszolgáltatási szerződésben, vagy egyéb szerződésben foglaltaknak megfelelő hőmérsékleten, de a kifolyócsapnál minimum + 40 °C hőmérsékleten kell biztosítani.

11.3. A szolgáltatói tevékenység dokumentálása

A megfelelő szolgáltatás biztosításához szükséges beállítások, paraméterek a kazánházak, illetve a hőközpontok üzemeltetési utasításaiban, munkautasításokban meghatározottak.

Az előírt helyszíni ellenőrzések dokumentálása a kazánnaplókban illetve a hőközponti naplókban történik meg a munkautasításaiban meghatározott gyakorisággal.

A szolgáltatás minőségét a diszpécserszolgálat által folyamatosan ellenőrzött távfelügyeleti rendszer végzi.

A távfelügyeleti rendszer a szolgáltatói rendszer hibája, a nem megfelelő szolgáltatás esetén hibaüzenetet küld a diszpécserszolgálat részére. A hibaüzenet dokumentálása a diszpécser feladata a diszpécserszolgálati naplóba történő bejegyzéssel.

A felhasználók részéről bejelentett szolgáltatási problémák, hibák dokumentálását a műszaki ügyfélszolgálati munkatárs végzi az ügyfélszolgálat nyitvatartási idejében, a nyitvatartási időn túl pedig a diszpécser feladata.

A diszpécserszolgálat a beérkezett hibaüzenetek értékelését, a megfelelő szolgáltatás helyreállításához szükséges intézkedések megtételét az alábbiak szerint végzi el:

- ha a hiba helyileg, a távfelügyeleti rendszer segítségével elhárítható, akkor megteszi a szükséges korrigálásokat,
- ha a hiba helyileg nem kezelhető, akkor a mobil kezelőt kiküldi a helyszínre, aki elhárítja a hibát; ellenkező esetben visszajelez, és a diszpécser értesíti az illetékes szerelőket, ügyeleteset, karbantartókat,
- ha a hibaelhárítás további intézkedést igényel, értesíti a termelési vezető és a hibaelhárítási vezetőt.

A fenti tevékenységek, intézkedések dokumentálása a diszpécsernaplóban a diszpécser, illetve helyszíni beavatkozás esetén a kezelő feladata a kazánaplóban vagy hőközponti naplóban.

11.4. Szolgáltatás paramétereinek megváltoztatása

- a) A felhasználó részéről: kizárólag írásban kezdeményezheti a szolgáltatások értékeinek megváltoztatását, amely az alábbiak szerint történik:
- az írásban történt megrendelés alapján a diszpécser az adott hőközponttra vonatkozó szükséges változtatásokat 24 órán belül végrehajtja,
 - a változtatás időpontját, az elvégzett módosításokat a diszpécser a hőközponti naplóban dokumentálja.

A felhasználó által megadott értékek a visszavonásig érvényesek, és a felhasználó részéről bármikor módosíthatók.

- b) Amennyiben a felhasználó írásban nem határozza meg a 11.1. pont szerinti értékeket, úgy a szolgáltató az általa mért érték alapján változtatja szolgáltatását.

XII. Panaszügyekkel kapcsolatos eljárás

A felhasználó távhőszolgáltatással kapcsolatos panaszát írásban benyújthatja a szolgáltatónak, szóban pedig jegyzőkönyvbe mondhatja a szolgáltató ügyfélszolgálati irodájában. Lehetőség van arra is, hogy a felhasználó panaszát a szolgáltató ügyfélszolgálati irodájában elhelyezett panaszkönyvbe közvetlenül bejegyezze.

A szolgáltató a beérkezett panaszt köteles haladéktalanul iktatni és kivizsgálni továbbá arra írásban válaszolni.

A szolgáltató köteles a panaszokról külön iktatószámmal nyilvántartást vezetni.

Amennyiben a felhasználói panaszt telefonon jelentik be, úgy arról az illetékes ügyintéző köteles azonnali írásbeli feljegyzést készíteni. Ebben az esetben az írásbeli feljegyzést kell iktatni, és az azt követő eljárásra az egyéb panaszbeadványok elbírálására vonatkozó eljárási szabályok az irányadók.

A szolgáltató a panaszra lehetőség szerint azonnal, de legkésőbb 15 napon belül írásban köteles érdemben válaszolni vagy az írásbeli érdemi választ köteles 15 napon belül a felhasználó részére átadni. Ha a szolgáltató a panaszt elutasítja, azt köteles részletesen indokolni.

Nem minősül panasznak, ha a felhasználó tartozását elismeri, részletfizetést kér vagy a szolgáltatási paramétereinek megváltoztatását kéri. A panasznak nem minősülő kérelmek, bejelentések esetén is köteles a szolgáltató a kérelem beérkezését követően haladéktalanul, de legkésőbb 30 napon belül írásban a felhasználó részére válaszolni illetve az írásbeli választ 30 napon belül részére átadni. A kérelem elutasítását a szolgáltató minden esetben indokolni köteles.

A fogyasztóvédelmi hatóság, a felhasználói érdekképviseleti szervek, Önkormányzat vagy más szerv által a szolgáltatóhoz továbbított panaszra ezen szervek által megjelölt ügyintézési határidő alatt a szolgáltató a panaszt kivizsgálja, és arra a megjelölt határidőn belül írásban válaszol. A szolgáltató válaszát indokolni köteles. A választ megküldi egyrészt a panaszosnak, másrészt pedig a panaszt továbbító szervnek. Amennyiben ezt a panaszt továbbító szerv kéri, úgy a panaszosnak közvetlenül a választ nem küldi meg a szolgáltató.

XIII. A szolgáltatás megszakításának esetei

13.1. Távhőszolgáltatás felfüggesztése

- 13.1.1.** A szerződésszegés eseteiben a HMV fogyasztásból, a fűtési célú hőfelhasználásból, vagy mindkét felhasználásból kizárható a szerződésszegést elkövető felhasználó illetőleg díjfizető.
- 13.1.2.** Három havi díjfizetés elmaradása esetén kezdeményezhető a távhőszolgáltatás felfüggesztése. A felfüggesztést megelőzően írásban köteles a szolgáltató a díjhátralék 8 munkanapon belüli rendezésére felszólítani a díjfizetőt.
A határidő eredménytelen lejártát követően a felfüggesztés végrehajtható, amelyet kizárólag a szolgáltató végezhet el.
- 13.1.3.** A szolgáltató csak olyan műszaki megoldással végezheti el a felfüggesztést, amely a többi felhasználót, illetőleg díjfizetőt a HMV és a fűtési célú hő vételezésében nem korlátozza. A felfüggesztés lebonyolításának időtartamára a szolgáltatás a felhasználó teljes hálózatán megszakítható.
- 13.1.4.** A felfüggesztés és a szolgáltatás visszaállításának költségeit a felfüggesztéssel érintett felhasználónak (díjfizetőnek) kell megfizetnie. A felfüggesztés és a szolgáltatás visszaállításának költségeit az Üzletszabályzat 4. sz. mellékleteként csatolt díjtáblázat tartalmazza.
A szolgáltató azt követő munkanapon köteles a szolgáltatást visszaállítani, ha:
- a felhasználó (díjfizető) a felfüggesztés és a visszakapcsolás költségeit megfizette továbbá
 - a felfüggesztés oka megszűnt és erről a szolgáltató tudomást szerzett.
- 13.1.5.** A szolgáltatás illetőleg más felhasználó vételezésének zavarása vagy veszélyeztetése esetén a szolgáltató előzetes értesítés nélkül, utólagos tájékoztatási kötelezettséggel végezheti el a felfüggesztést.
- 13.1.6.** Amennyiben a felhasználó és a díjfizető a szolgáltató felhasználási helyre történő bejutását nem teszi lehetővé, úgy felel mind a szolgáltatóval, mind bárkivel szemben az ebből eredő kárért.
- 13.1.7.** A felfüggesztésre egyebekben az Ök.r. 21.§ rendelkezési az irányadóak.

13.2. A távhőszolgáltatás szüneteltetése

13.2.1. A tervszerű karbantartási munkák időtartama alatt történő szüneteltetés:

Időtartama: május 25. és augusztus 31. közötti időtartam.

A szolgáltatás szüneteltetésének megkezdése előtt 8 nappal – írásos tájékoztató lépcsőházankénti kifüggesztésével – köteles a szolgáltató a felhasználót értesíteni.

A szolgáltatás a munkavégzés időtartama alatt a lehető legrövidebb ideig szüneteltethető. HMV szolgáltatás esetén legfeljebb 8 nap teljes üzemszünet tartható.

8 napnál hosszabb időtartamú munkavégzés esetén reggel 6 valamint 8 óra között és este 18 valamint 20 óra között a HMV szolgáltatást részlegesen biztosítani kell.

A HMV szolgáltatás részleges korlátozásának leghosszabb időtartama 12 naptári nap.

Fűtési hőszolgáltatás tervszerű karbantartási munkák miatt nem szüneteltethető.

Naponta a havi alapidj 1%-ának megfelelő mértékű kötbért köteles a szolgáltató fizetni a felhasználó részére, amennyiben a tervszerű karbantartási munkák alatti szüneteltetés időtartama meghaladja a 8 naptári napot, illetve a részleges szüneteltetés időtartama meghaladja a 12 naptári napot.

13.2.2. Az előre nem látható meghibásodások tartama alatt történő szüneteltetés:

A hibaelhárítást oly módon köteles a szolgáltató elvégezni, hogy a lehető legrövidebb idejű szüneteltetéssel járjon a hibaelhárítás.

Amennyiben az előre nem látható meghibásodás elemi kár vagy természeti csapás következménye (pl. tűzvész, árvíz, földrengés), abban az esetben a szolgáltatót sem kötbér, sem kártérítési felelősség nem terheli.

13.2.3. Három naptári napot meghaladó teljes szüneteltetés és 14 naptári napot meghaladó részleges szüneteltetés esetén távhő-alapidjat a felhasználónak nem számlázhat a szolgáltató.

Egyebekben a távhőszolgáltatás szüneteltetésére az Ök.r. 22.§-ában foglaltak az irányadók.

13.3. A távhőszolgáltatás ideiglenes kikapcsolása

13.3.1. Az ideiglenes kikapcsolást a felhasználó írásban köteles bejelenteni a szolgáltató részére.

Az ideiglenes kikapcsolást annak megkezdését megelőzően legalább 8 munkanappal írásban kérheti a felhasználó vagy a helyiség illetve épületrész bérlője, használója. Amennyiben a bérlő vagy a használó kéri az ideiglenes kikapcsolást, úgy a tulajdonosnak ehhez hozzá kell járulni.

A kérelméhez csatolni kell az Üzletszabályzat 6 sz. mellékletét képező kérelmet és hozzájáruló nyilatkozatokat.

13.3.2. Amennyiben a felhasználó az Ök.r. 23.§-ában, az Üzletszabályzat 13.3.1. pontjában meghatározott hozzájáruló nyilatkozatokat csatolta, és az ideiglenes kikapcsolás senkinek a jogos érdekét nem sérti, továbbá kárt nem okoz, úgy a szolgáltató valamennyi nyilatkozat szolgáltatóhoz történő beérkezését követő 8 munkanapon belül köteles az ideiglenes kikapcsolást elvégezni.

Az ideiglenes kikapcsolást kérő felhasználó köteles az ideiglenes kikapcsolás - alábbiakban részletezett - költségeit legkésőbb az ideiglenes kikapcsolás elvégzését követően a szolgáltató által kiállított számla alapján a számlán megjelölt határidőben megfizetni.

Költségek:

- kiszállási díj,
- munkadíj radiátoronként negyedórával és a rezsióradíjjal elszámolva,
- a radiátorok kizárásához felhasznált anyagköltség összege.

13.3.3. A szolgáltató köteles megtagadni az ideiglenes kikapcsolás elvégzését, amennyiben a 13.3. pontban meghatározott feltételeket a felhasználó nem teljesítette.

13.3.4. Az ideiglenes kikapcsolás időtartama alatt a ténylegesen felhasznált hő díját és az alapdíjat köteles a felhasználó megfizetni.

13.3.5. A szolgáltatás újraindítása kizárólag a felhasználó írásbeli kérelmére a szolgáltató hozzájárulásával történhet meg, és az újraindítás költségeit a felhasználó köteles megfizetni a szolgáltató által kiállított számla alapján.

13.3.6. Az ideiglenes kikapcsolásra egyebekben az Ök.r. 23.§-ában foglaltak az irányadók.

13.4. A távhőszolgáltatásról történő végleges leválás

13.4.1. A távhőszolgáltatásról történő végleges leválás egyedi közszolgáltatási szerződés esetén:

13.4.1.1. A távhőszolgáltatásról történő végleges leválás jelenti a távhőszolgáltatással létrejövő szerződéses jogviszony megszüntetését, amelynek eredményeként a felhasználó (díjfizető) a távhőszolgáltatást nem veszi igénybe, és a tulajdonát képező ingatlan nincs semmiféle összeköttetésben a szolgáltatói rendszerrel.

13.4.1.2. Épület leválása esetén az egyedi közszolgáltatási szerződést felmondhatja a felhasználó az alábbi együttes feltételek teljesülése esetén:

a) Jogi feltételek:

- a felhasználónak írásban kell kezdeményezni a szolgáltató felé,
- a felmondáshoz a távhővel ellátott épület tulajdonosi közössége az összes tulajdoni hányad szerinti legalább 4/5-ös szavazattöbbségű határozatával hozzájárul,
- nem okoz jelentős kárt más számára, és nem korlátozza mások tulajdonosi, használói, bérlői jogait,
- a leválással kapcsolatos valamennyi költséget viseli (ide értve a felhasználói berendezéseknek a felmondás következtében szükséges műszaki átalakításával felmerülő költségeket), és
- viseli azokat a költségeket, amelyek a felhasználói berendezéseknek a felmondás következtében szükséges műszaki átalakításával merülnek fel.

b) Műszaki feltételek:

- a felhasználónak a leválással érintett helyiségekben – a levegő minőségének védelmével kapcsolatos helyi szabályokról szóló 5/2009. (II.13.) sz. önkormányzati rendeletben foglalt előírások betartásával - távhőszolgáltatással azonos komfortfokozatú hőellátást kell biztosítani, és a távhőszolgáltatással azonos értékű hőellátás kialakításának műszaki dokumentációját a szükséges engedélyekkel együtt a szolgáltató részére be kell mutatnia,
- a szerződés felmondását a meglévő rendszer műszaki megoldása lehetővé teszi,
- a leválással érintett helyiségekben távhőszolgáltatással kapcsolatos felhasználói vezeték nem haladhat át,
- a leválással kapcsolatban műszaki tervet kell készíttetni, amit be kell mutatni, és el kell fogadnia a szolgáltatónak. A szolgáltató a műszaki terv elfogadását nem tagadhatja meg, amennyiben az alkalmazott műszaki megoldás teljesíti a jelen pontban felsorolt műszaki követelményeket, továbbá,
- a leválással kapcsolatosan műszaki átadást kell tartani, amelyre a szolgáltató képviselőjét meg kell hívni.

13.4.1.3. Épületrész (lépcsőház, lakás, nem lakás céljára szolgáló helyiség) leválása esetén az egyedi közszolgáltatási szerződést az épületrész tulajdonosa és a felhasználó közösen kezdeményezheti, ha együttes feltételként a 13.4.1.2. pontjában írt valamennyi feltétel teljesül, azzal a kitételrel, hogy a megszüntetéshez a távhővel ellátott épület tulajdonosi közösségének valamennyi tagja hozzájárul, és a leváló épületrész az épület távhőellátását biztosító felhasználói berendezéstől függetlenül üzemeltethető.

13.4.1.4. Amennyiben a felhasználó az előírt jogi és műszaki feltételeket teljesítette, a szolgáltató a műszaki átadás időpontjától köteles hozzájárulását megadni.

13.4.1.5. A leválás esetén a felhasználó – szolgáltató felé fennálló – összes tartozása egyösszegben, a leváláskor esedékes.

13.4.1.6. A végleges leválás időpontjáig a 13.4.1.2. pontjában meghatározottak nem teljesítése esetén a felhasználónak meg kell fizetnie a szolgáltató által, számítással meghatározott, hőelvonásnak megfelelő hődíjat.

13.4.2. A távhőszolgáltatásról történő végleges leválás általános közszolgáltatási szerződés esetén:

Az Ök.r. 24.§ rendelkezései az irányadók azzal, hogy a szolgáltató kizárólag akkor engedélyezheti valamennyi esetben a távhőszolgáltatásról történő végleges leválást, ha a felhasználó (díjfizető) a szolgáltató felé fennálló összes tartozását a leválás valamennyi költségével együtt a leválással egyidejűleg megfizette.

13.5. Korlátozás

A távhőszolgáltatás korlátozása az Ök.r. 25. §-a szerint rendelhető el és hajtható végre.

XIV. Karbantartási és üzemeltetési szerződések

A Tszt. 56. §-a értelmében a szolgáltató külön átalánydíjas vállalkozási szerződés keretében elláthatja a nem tulajdonát képező eszközök karbantartását, üzemeltetését.

Fentiekre vonatkozó felhasználói igény esetén a hőszolgáltató felméri a felhasználói rendszer állapotát, és javaslatot tesz a megfelelő működéshez szükséges átalakításokra illetve felújításokra, és ezek elvégzése után vállalkozik a karbantartásra, üzemeltetésre.

A szerződés kötelező tartalma:

A szerződésben a felek kötelesek meghatározni, hogy az üzemeltetés, karbantartás a felhasználói rendszer egészére vagy egy meghatározott részére terjed ki.

A karbantartás és üzemeltetés díjának mértékét a szolgáltató a felhasználói rendszer állapotának függvényében határozza meg, egységnyi fűtött légtérfogatra illetve egységnyi lekötött hőteljesítményre vonatkoztatva.

A fizetendő díj magában foglalja:

- a kiszállási díjat,
- a rezsiradíjat valamint
- a karbantartáshoz szükséges rezsianyagokat (pl.: tömítőanyagok, kenőanyagok, oxigén, gáz, stb.),

A szerződésben meghatározott díjat a szolgáltató havonta előre kiszámlázza minden hónap első munkanapján, és a számlához csekket is csatol, amelyen a befizetés történik.

A karbantartási kötelezettség körébe a következő munkák elvégzése tartozik:

- helyi lyukadás, folyás megszüntetése,
- helyi egyedi szerelvény javítása,
- helyi tömítetlenség javítása, megszüntetése,
- vezeték és hőleadó berendezések szükség szerinti tisztítása.

A karbantartáshoz felhasznált hidegvíz és villamos energia díjának költsége a megrendelőt terhelik.

Ezek a karbantartási munkák kizárólag – a szerződéskötés időpontjában - már meglévő, beépített szerelvényekre vonatkoznak.

A karbantartási kötelezettség nem terjed ki:

- a berendezések cseréjére,
- az alap,- és felszálló vezetékek cseréjére,
- a radiátorok cseréjére,
- a szerelvények cseréjére,
- valamint a csere esetén szükséges bontási és helyreállítási munkálatokra.

A szolgáltató – esetenként – külön díjazás ellenében a bontási és helyreállítási munkálatokat elvégzi, ennek költségét azonban a megrendelőnek kell megfizetnie.

A javításhoz szükséges anyagok és idegen szolgáltatások (pl. hitelesíttetés, motortekercseltetés stb.) díját a szolgáltató jogosult a megrendelő felé kiszámlázni.

Az üzemeltetési kötelezettség az alábbi munkákat tartalmazza:

- az épület fűtési rendszerének beszüntetése,
- megfelelő hidraulikai állapot fenntartása,
- feltöltés utáni légtelenítés.

Az üzemeltetéshez felhasznált víz díjának megfizetése a szerződés aláírását megelőzően alkalmazott gyakorlatnak megfelelően – vagy külön szerződés alapján - történik.

A szolgáltatót felelősség nem terheli:

- tervezési hibából adódó (pl. rossz hőtechnikai, hidraulikai méretezés stb.) fűtési elégtelenség miatt,
- kivitelezési hibából adódó (pl. a fűtésizolálás hiányossága, stb.) fűtési elégtelenség miatt,
- az épület szerkezeteinek hibájából eredő fűtési elégtelenség miatt,
- a karbantartásra kerülő rendszer olyan hibája miatt, ami a karbantartás megfelelő elvégzését lehetetlenné teszi.

A szolgáltató folyamatos ügyeletet tart a hibabejelentések vételére és a hibaelhárításokra.

A megrendelő a hibát az alábbiak szerint jelentheti be:

- személyesen - munkaidőben az Ügyfélszolgálati irodában
(Sárvár, Széchenyi u. 2.)
- telefonon - munkaidőben és munkaidőn kívül a 06-95-320-177-es és a
06-30-298-7842 sz. telefonszámon
- írásban - a társaság levelezési címén: 9600 Sárvár, Széchenyi u. 2.

A szolgáltató kötelezettséget vállal arra, hogy:

- munkaszüneti napokon a bejelentéstől számított 12 órán belül,
- munkanapokon délelőtt 10 óráig történő bejelentés esetén 4 órán belül,
- ezt követően pedig 8 órán belül a szükséges munkákat megkezdi.

A szolgáltató jogosult határidőn túli fizetés esetén a mindenkori törvényes késedelmi kamat iránti igényét érvényesíteni, illetve nem teljesítés esetén inkasszójogával élni.

A felmondási idő mindkét fél részéről 3 hónap.

Amennyiben bármelyik fél a felmondási idő letelte előtt a szerződést felbontja, köteles megtéríteni a másik fél ebből eredő valamennyi kárát.

XV. Hibaelhárítás

A felhasználói rendszerek meghibásodásának gyors és szakszerű javítása érdekében a szolgáltató ügyeletet tart.

A jelentkező hibákat az év minden napján 0-24 óráig jelentheti be a felhasználó (díjfizető) a 06-30-298-7842 telefonszámon.

A hibaelhárítást a bejelentés sorrendjében köteles a szolgáltató elvégezni és a bejelentésekről köteles nyilvántartást vezetni. A hibaelhárítás során soron kívüliséget kell biztosítani a felhasználói tulajdont vagy testi épséget veszélyeztető meghibásodások elhárítására.

A felhasználói vételezést akadályozó hibák esetén a bejelentést követően a szolgáltató 12 órán belül a hibaelhárítást megkezdi.

Egyéb esetekben a felhasználó (díjfizető) és szolgáltató közösen állapítja meg a javítási munkák elvégzésének időpontját.

A hibaelhárítást a szolgáltató – a felhasználói rendszeren - térítés ellenében végzi el.

A felhasználó (díjfizető) a munka elvégzését a munkalapon aláírásával igazolja, annak ellenértékét az utólagosan megküldött vagy a helyszínen kiállított számla alapján köteles megfizetni.

A szolgáltató a kiszállás díját, az elvégzett munkadíjat, a töltés és ürítés költségeit az érvényes díjtáblázat (4. sz. melléklet) alapján jogosult számlázni.

Az anyagköltséget a felhasznált mennyiségek megjelölésével jogosult a számlába beépíteni.

A felhasználót a hibaelhárítási szolgáltatás igénybevételére kötelezettség nem terheli.

XVI. Kapcsolattartás

16.1. Tulajdonossal, médiákkal

A távhőszolgáltató gazdasági és műszaki tevékenységéről mind a tulajdonost, mind az írott és elektronikus sajtó képviselőit az ügyvezető igazgató jogosult tájékoztatni.

Az ügyvezető igazgató tájékoztatási jogosultságát megbízottja útján is gyakorolhatja.

16.2. Hatóságokkal

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

16.3. Fogyasztóvédelmi szervekkel, felhasználói érdekképviselőkkel

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

- megismerje azok véleményét;
- tájékoztassa azokat tervezett intézkedéseiről;
- visszajelzést adjon az általuk közvetített panaszok és észrevételek kivizsgálásának eredményéről.

A távhőszolgáltató a fogyasztóvédelmi szervek és felhasználói érdekképviselők számára közérdekű adatokat hozzáférhetővé teszi. Közérdekű adatnak minősül az 1992. évi LXIII. sz. tv. előírásainak megfelelő adat.

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

16.4. A távhőszolgáltató nevében eljáró személyek azonosítási rendszere

A távhőszolgáltató nevében eljáró munkavállalók és megbízottak azonosítására fényképpel ellátott igazolvány, illetve megbízólevél szolgál, mely az ügyvezető igazgató vagy megbízottja által hitelesített, sorszámozott nyomtatvány.

Az igazolvány, megbízólevél tartalmazza:

- a munkavállaló vagy megbízott nevét, beosztását;
- a munkavállaló vagy megbízott fényképét (csak igazolványban);
- hitelesítő aláírást és bélyegző lenyomatot;
- sorszámot, a társaság azonosítására szolgáló adatokat.

XVII. A távhőszolgáltató etikai normái

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

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

függnek össze.

A távhőszolgáltató magas színvonalú szakmai tevékenysége mellett olyan erkölcsi és etikai normarendszert kíván általánossá tenni, amely alapvetően meghatározza a társaság működését. A közös értékek és célok egyrészt segítenek a szervezet formálásában, a munkavállalók ösztönzésében, ugyanakkor irányítják a mindennapos tevékenységeket.

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

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

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

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

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

17.1. Összeférhetlenség

Minden munkavállalónak és a távhőszolgáltatóval szerződéses viszonyban álló jogi vagy természetes személynek kerülni kell a munkaköri összeférhetlenséget. A munkaköri összeférhetlenség jogi vonatkozásait a Munka törvénykönyve szabályozza.

Minden munkavállaló köteles a munkáltatói jogot gyakorló vezetőnek bejelenteni, ha a főálláson kívül munkaviszonyt vagy munkaviszonyra irányuló jogviszonyt létesít. Ugyanígy köteles bejelenteni azt is, ha a gazdasági társaságokról szóló 2006. évi IV. törvényben foglaltak alapján gazdasági társaságnál vezető tisztséget tölt be, vagy gazdasági társaság tulajdonosa, tagja.

Az összeférhetetlenség kivizsgálása és az ezzel kapcsolatos szükséges intézkedések megtétele a munkáltatói jogkört gyakorló vezető feladata.

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

17.2. Tisztességtelen piaci magatartás

A társaság képviselőjében eljárva minden munkavállaló köteles tiszteletben tartani a gazdasági verseny szabadságát és tisztaságát.

Tilos:

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

17.3. Titoktartási kötelezettség szabályai

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

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

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

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

17.4. Együttműködés

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

17.5. A társaság hírneve

A távhőszolgáltató jó hírneve (goodwill) a társaság reális eredményein alapul. Minden munkavállalónak kötelessége ezen eredmények képviselője és kívülállókval való megismertetése.

17.6. Egészség- és környezetvédelem

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

XVIII. Az üzletszabályzat hozzáférhetősége

A távhőszolgáltató köteles ezen üzletszabályzatát az ügyfélszolgálati irodáin és a telephelyén a felhasználók, díjfizetők számára hozzáférhetővé tenni, a felhasználók, díjfizetők kérésére betekintést biztosítani.

Sárvár, 2016. szeptember 15.

.....
 SÁRVÁR TÁVHŐ Kft. elnöke és Szolgáltató Kft.
 képviseli: *Tangl Gergő* ügyvezető igazgató

A Távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény 7. § (1) bekezdés c) pontja alapján a 2016. június 30-án kelt, a fogyasztóvédelmi hatóság részére megküldött, általa véleményezett és észrevétele alapján módosított Üzletszabályzatot a Távhőtörvény 7. § (1) bekezdés d) pontja alapján jóváhagyom.

Sárvár, 2016. 09.16.....



.....
Dr. Szijártó Valéria
 címzetes főjegyző