

SÁRBOGÁRD

**Cothec
Energetikai Üzemeltető Korlátolt Felelősségű Társaság**

TÁVHŐSZOLGÁLTATÁSI ÜZLETSZABÁLYZATA

Az üzletszabályzatot a 2016. június 22-én kelt
D-291/1/2016 számú Rótatoralmat a mai napon
jövőknapom, mert a határozatom bírósági felülvizsgálatát
a tényleges időn belül nem kérték.

Sárbogárd, 2016. június 30.

Dem 2
jegyző



Tartalomjegyzék

Bevezetés

Az üzletszabályzat tárgya

Az üzletszabályzat hatálya

1. A Cothec Kft., mint távhőszolgáltató bemutatása

2. Fogalom meghatározások

3. Fogyasztási helyek létesítése, bővítése, a csatlakozás, bővítés feltételei

4. Szolgáltatási szerződés

4.1. Szerződéskötési kötelezettség, szerződéses ajánlat

4.2. A közszolgáltatási szerződés tartalmi követelményei

4.3. A közszolgáltatási szerződés alanyainak jogai és kötelezettségei

4.3.1. Felhasználó jogai

4.3.2. Felhasználó kötelezettségei

4.3.3. Távhőszolgáltató jogai

4.3.4. Távhőszolgáltató kötelezettségei

4.4. A közszolgáltatási szerződés felmondása

4.5. Szerződésszegés és következményei

4.5.1. Szerződésszegés a távhőszolgáltató részéről

4.5.2. Szerződésszegés a felhasználó részéről

4.5.3. A közszolgáltatási szerződésszegés és szabálytalan vételezés felderítésének módszerei

4.5.3.1. Tervszerű felderítések

4.5.3.2. Tervszerű felderítések módszerei

4.5.3.3. Eljárási rend közszolgáltatási szerződésszegés esetén

4.5.3.4. Eljárási kötelezettség

4.5.3.5. A közszolgáltatási szerződésszegéssel és a szabálytalan vételezéssel összefüggő követelések érvényesítése

5. Ügyfélszolgálati tevékenység

6. Távhőszolgáltatás árképzési rendszere

7. A szolgáltatás ellenértékének elszámolása

7.1. Hődíj, szolgáltatási díj

7.2. Az alapidíj alkalmazása és fizetése

7.3. A fűtési célra felhasznált hődíj elszámolása és fizetése hőfogadói mérés szerinti távhőszolgáltatás esetén

7.4. A melegvíz készítésre felhasznált hődíj elszámolása és fizetése épületrészenkénti mérés szerinti távhőszolgáltatás esetén

7.5. Egyéb díjak

7.5.1. Csatlakozási díj

7.6. Díjvisszatérítés, pótdíjfizetés

7.7. Árváltozások

7.8. A számlázás rendje

7.9. Késedelmes fizetés következményei

8. Az üzemi események rendszere

8.1. Hibaelhárítás

8.1.1. Hibabejelentés

8.1.2. A hiba elhárításának rendje

8.2. Szolgáltatás kimaradás

8.2.1. Hibából, üzemzavarból eredő szolgáltatás kimaradás

8.2.2. Tervezett szolgáltatás kimaradás

8.3. Korlátozás

9. Reklamáció, panaszügyek

10. A Távhőszolgáltató megbízottainak azonosítása

11. Az Üzletszabályzat hozzáférhetősége

12. Hatálybalépés és módosítás

Mellékletek felsorolása

1. számú melléklet: A távhőszolgáltatás legmagasabb díjtételeiről
2. számú melléklet: A melegvíz hődíj átalányhoz tartozó havi vízmennyiség
3. számú melléklet: A távhőszolgáltatás csatlakozási díja
4. számú melléklet: Ügyfélszolgálat elérhetősége
5. számú melléklet: Korlátozási besorolás
6. számú melléklet: Arcképes igazolványa felhasználókkal kapcsolatban álló társasági munkavállalók részére
7. számú melléklet: Általános közszolgáltatási szerződés
8. számú melléklet: Fogyasztó változás bejelentésére szolgáló nyomtatvány és kitöltési útmutató
9. számú melléklet: Melegvízmérők hó végi leolvasó lapja
10. számú melléklet: Fogyasztói rendszeren végzett munkadíjak és költségek

Függelékek felsorolása

1. számú függelék: A távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény (Tszt.)
2. számú függelék: 157/2005. (VIII. 15.) Kormányrendelet a 2005. évi XVIII. tv. végrehajtásáról (Vhr.)
3. számú függelék: Sárbogárd Város Önkormányzat Képviselőtestületének 44/2015. (X.21.) számú, 2015. október 09. napján elfogadott rendelete a Távhő és melegvíz-szolgáltatásról (Ökr.).
4. számú függelék: 1990. évi LXXXVII. törvény az árak megállapításáról (Ámt.)
5. számú függelék: 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről (Fgytv.)
6. számú 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
7. számú függelék: 2013. évi LIV. törvény a rezsicsökkentések végrehajtásáról
8. számú függelék: 2013. évi CLXXXVIII. törvény az egységes közszolgáltatói számlaképről

Bevezetés

A Cothec Energetikai Üzemeltető Korlátolt Felelősségű Társaság (Cothec Kft) a felhasználók tájékoztatása, a szolgáltatási feltételrendszer egyértelmű rögzítése és a kiegyensúlyozott távhőszolgáltatói-felhasználói jogviszony kialakítása érdekében az Üzletszabályzatban rögzíti a társaság és a felhasználók kapcsolatában a távhőszolgáltatással, illetve a hőenergia vételezéssel kapcsolatos jogokat és kötelezettségeket.

Az Üzletszabályzat tárgya, hatálya

Tsztv. 3.§. v. pont

A Cothec Kft Üzletszabályzata a működési engedélyt kiadó közigazgatási szerv által jóváhagyott és az illetékes fogyasztóvédelmi hatóság által véleményezett szabályzat, amely a helyi szolgáltatási sajátosságok figyelembevételével szabályozza a távhőszolgáltató működését és meghatározza a távhőszolgáltató kötelezettségeit és jogait. Szabályozza a távhőszolgáltató és a felhasználó szerződéses viszonyát, a mérés és elszámolás rendjét, valamint a távhőszolgáltatónak a felhasználóval, a fogyasztóvédelmi hatósággal és a felhasználók társadalmi érdek-képviselői szervezeteivel (a továbbiakban: felhasználói érdekképviselő) való együttműködését.

Az Üzletszabályzat tartalmazza az általa nyújtott szolgáltatás általános biztonsági, minőségi, műszaki, kereskedelmi, mennyiségi elszámolási és fizetési előírásait, szerződési feltételeit, a szerződösszegésre vonatkozó szabályokat és a szolgáltatás színvonalának, a felhasználói igény kielégítésének részletes szabályait.

Jelen Üzletszabályzat hatálya a Cothec Kft működési engedélyében meghatározott működési területre, illetve a távhőszolgáltatást Sárbogárd város területén igénybevevő felhasználókra és díjfizetőkre terjed ki.

Az Üzletszabályzat 2010. június 1. napján lépett hatályba Sárbogárd Jegyzőjének jóváhagyása alapján, a jóváhagyásban meghatározott feltételekkel. A jelen okiratba foglalt Üzletszabályzat a 2010. június 01. napján hatályba lépett Üzletszabályzat helyébe lép. A hatályba lépett Üzletszabályzat a hatálybalépése előtt létrejött, illetve már folyamatban lévő jogviszonyokra is alkalmazandó. Az Üzletszabályzat addig érvényes, amíg a Sárbogárd közigazgatási területén távhő és melegvíz-szolgáltatás nyújtása tárgyában 2010. április hónap 12. napján aláírt Szolgáltatási Szerződés meg nem szűnik.

A Távhőszolgáltató a Távhőszolgáltatási Üzletszabályzatát évente felülvizsgálja, indokolt esetben azt módosítja. Az Üzletszabályzat módosítását Sárbogárd Jegyzője hagyja jóvá. Indokolt esetben az Üzletszabályzat módosítását kezdeményezheti az érdekképviselői és felügyeleti szerv is.

1. A Cothec Kft. távhőszolgáltató bemutatása

A társaság legfontosabb adatai

A társaság cégneve: Cothec Energetikai Üzemeltető Korlátolt Felelősségű Társaság

A társaság rövidített neve: Cothec Kft

A társaság székhelye: 9024 Győr, Hunyadi utca 14.

A társaság cégjegyzékét vezető cégbíróság: Győri Törvényszék Cégbírósága

A társaság cégjegyzékszám: 08-09-008823

A Cothec Kft. állami, önkormányzati intézményekben, lakóházakban, vállalkozások épületeiben végez közel 20 éve energetikai szolgáltatásokat az egész ország területén. A Cothec Kft. ügyfelei részére szolgáltat hőt, ill. üzemelteti, karbantartja, javítja az általa telepített és saját tulajdonában lévő berendezéseket.

2. Fogalom meghatározások

Az Üzletszabályzat alkalmazásában irányadó fogalmakat a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény (továbbiakban: Tszt.) 3. §-a, a Tszt. végrehajtásáról szóló 157/2005. (VIII.15.) Korm. rendelet (továbbiakban: Vhr.) 3. Számú mellékletét képező Távhőszolgáltatási Közszolgáltatási Szabályzat (a továbbiakban: TKSZ) 2.1. pontja, valamint Sárbogárd Város Önkormányzat Képviselő-testülete 2015. október 09-i ülésén elfogadott rendelete (a továbbiakban: Ökr.) 1. §-a határozza meg. Az ezen jogszabályokban meghatározott fogalmakból következően és azon túlmenően a felhasználó és távhőszolgáltató közötti jogviszonyban a következő fogalmak irányadók:

távhő:

az a hőenergia, amelyet a távhőtermelő létesítményből hőhordozó közeg (gőz, melegített víz) alkalmazásával, távhővezeték-hálózaton keresztül, üzletszerű tevékenység keretében a felhasználási helyre eljuttatnak; (Tszt. 3. § p))

távhőszolgáltatás:

az a közszolgáltatás amely a felhasználónak a távhőtermelő létesítményből, távhővezeték hálózaton keresztül, az engedélyes által végzett üzletszerű tevékenység keretében történő hőellátásával fűtési, illetve egyéb hőhasznosítási célú energiaellátásával valósul meg. (Tszt. 3. § q))

távhőszolgáltató:

az a gazdálkodó szervezet, amely meghatározott településen vagy a település meghatározott részén a távhő üzletszerű szolgáltatására engedélyt kapott; (Tszt. 3. § r.)

általános közszolgáltatási szerződés:

a távhőszolgáltató, illetve a lakossági felhasználók, és díjfizetők közötti jogviszony feltételeit rögzítő szerződés. A távhőszolgáltatót a lakossági felhasználóval általános közszolgáltatási szerződéskötési kötelezettség terheli. Az általános közszolgáltatási szerződés alapján a távhőszolgáltató a lakossági felhasználó részére folyamatos, biztonságos és meghatározott mértékű távhőszolgáltatásra, a lakossági felhasználó vagy a törvényben meghatározott esetekben a díjfizető a távhőszolgáltatás díjainak rendszeres megfizetésére köteles.

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; (Tszt. 3. § a))

díjfizető:

épületrészenkénti díjmegosztás esetén az épületrésznek a közszolgáltatási szerződésben megnevezett tulajdonosa, az e törvényben meghatározott esetekben az épület, építmény vagy az épületrész bérlője, használója; (Tszt. 3. § b))

egyedi közszolgáltatási szerződés:

a távhőszolgáltató, illetve az egyéb felhasználók, közötti jogviszony feltételeit rögzítő szerződés. Az egyéb felhasználó és a távhőszolgáltató az egyedi közszolgáltatási szerződést a polgári jog szabályai szerint köti meg.

engedélyes:

a távhőtermelő létesítmény létesítésére, távhőtermelésre, valamint a távhőszolgáltatásra engedéllyel rendelkező; (Tsz. 3. § c))

engedélyező:

hatáskörének megfelelően a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal, Sárospatak város jegyzője

épületrész:

a távhővel ellátott épületnek, építménynek, ingatlanak funkcionálisan önálló, külön vagy közös tulajdonban lévő része (lakás, üzlethelyiség, lépcsőház stb.); (Tsz. 3. § e))

felhasználási hely:

a felhasználó tulajdonában lévő, a közszolgáltatási szerződés tárgyát képező olyan épület, építmény, épületrész, amelynek távhőfogyasztása önállóan mérhető;(Tsz. 3. § f))

felhasználó:

a távhővel ellátott épületnek, építménynek, a törvényben meghatározott esetben az épületrésznek a távhőszolgáltatóval a távhő mérés szerint történő szolgáltatására vonatkozóan közszolgáltatási szerződéses jogviszonyban álló tulajdonosa, több tulajdonos esetén a tulajdonosok közössége [a társasház, a lakásszövetkezet, a Polgári Törvénykönyv (a továbbiakban: Ptk.) szerinti közös tulajdon esetén a tulajdonostársak]. Abban az esetben, ha a távhőfelhasználás a több személy tulajdonában lévő épület valamennyi épületrészében mérhető, a felhasználó az egyes épületrészek tulajdonosa is lehet. A felhasználó lehet lakossági vagy egyéb felhasználó: (Tsz. 3. § g))

lakossági felhasználó:

a lakóépület és a vegyes célra használt épület tulajdonosa, tulajdonosainak közössége, épületrészenkénti hőmennyiségmérés esetén az egyes épületrészek tulajdonosa, valamint a hitelszerződésből eredő kötelezettségeinek eleget tenni nem tudó természetes személyek lakhatásának biztosításáról szóló törvény alapján a Nemzeti Eszközkezelő Zrt által megvásárolt lakóingatlan bérlője;

egyéb felhasználó:

az előző pontban nem említett épület, építmény tulajdonosa, tulajdonosainak közössége, épületrészenkénti hőmennyiségmérés esetén az egyes épületrészek tulajdonosa;

felhasználói berendezés:

a felhasználói hőközpont, a hőfogadó állomás, a felhasználói vezetékhálózat, a hőleadó készülékek, a hőhasznosító és keringtető berendezések, a tágulási tartály és a felhasználó által felszerelt fűtési és használati melegvíz-mérők, költségmegosztók; (Tsz. 3. § h))

felhasználói vezetékhálózat:

az a csővezetékrendszer, amely a hőnek a csatlakozási ponttól a felhasználói berendezésekhez való továbbítását szolgálja; (Tsz. 3. § i))

hatósági ár:

a Tszt. 57/D.§ (1) bekezdése szerint 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 Hivatal javaslatának figyelembevételével a miniszter rendeletben állapítja meg. A hatósági árnál magasabb árat a szerződésben érvényesen kikötni nem lehet. A hatósági árat kell alkalmazni abban az esetben, ha a felek az árban nem állapodtak meg, vagy ha jogszabály megsértésével más árban állapodtak meg.

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:

(Tszt. 3. § 1))

- termelői hőközpont:

a távhő termelőjénél távhőellátás céljából a hőhordozó közeg kiadására, továbbítására, elosztására, átalakítására, mennyiségének szabályozására, esetenként mérésére szolgáló technológiai berendezés; (Tszt. 3. § 1a))

- szolgáltatói hőközpont:

több épület vagy építmény távhővezeték-hálózat útján történő hőellátása céljából, az ellátandó épületeken vagy építményeken kívül, vagy azok egyikében elhelyezett, a hőhordozó közeg fogadására, átalakítására, mennyiségének szabályozására, elosztására, mérésére szolgáló technológiai berendezés. A szolgáltatói hőközpontokkal azonos módon kell kezelni azokat a kazánházakat, melyekből - hőközpont közbeiktatása nélkül - közvetlenül történik a fogyasztók hőellátása; (Tszt. 3. § 1b))

- felhasználói hőközpont:

egy épület vagy építmény hőellátása céljából a hőhordozó közeg fogadására, átalakítására, mennyiségének szabályozására, mérésére szolgáló technológiai berendezés; (Tszt. 3. § 1c))

szabálytalan vételezés:

a távhő felhasználásáról szóló közszolgáltatási szerződés nélküli távhőfogyasztás, vagy a távhőnek szerződésszegő módon történő vételezése; (Tszt. 3. § n))

távhőszolgáltatói berendezés:

a távhőtermelő létesítmény, a távhővezeték-hálózat, a szolgáltatói hőközpont, az elszámolás alapjául szolgáló, a távhőszolgáltató tulajdonában lévő mérőeszköz, a hőközpont primer oldali főelzárói és mennyiség szabályozói; (Tszt. 3. § o))

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 távhőszolgáltatónak a felhasználóval, a fogyasztóvédelmi hatósággal és a felhasználók társadalmi érdekképviselői szervezeteivel (a továbbiakban: felhasználói érdekképviselő) való együttműködését;

fűtési időszak:

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

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

távhőszolgáltatási díj:

a távhőszolgáltatási díj

- alaplíjából (távfűtés és melegvíz),
- felhasználási helyen mért távhő mennyiségéért fizetendő hődíjából, valamint
- használati melegvízdíjából áll.

az alaplíj:

éves díj, amelyet a távhőszolgáltatás igénybevételéért és/vagy annak rendelkezésre tartásáért fizet a felhasználó. Az alaplíjat – egyéb megállapodás hiányában – a felhasználó a helyiségek fűtött légtérfogata alapján, az igénybe vett fűtési és/vagy melegvíz szolgáltatás után köteles megfizetni.

Az árképzés alapjául szolgáló fűtött légtérfogat meghatározása

Fűtött légtérfogat a fűtöttnek minősülő helyiségek térhatároló szerkezeti elemei által befoglalt térfogat.

Fűtöttnek minősülő helyiség:

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

A fűtött légtérfogat meghatározása:

- A felmérés során alapterületnek kell nevezni a falsíkok közötti, valamint a beépített szekrények által elfoglalt területet.
- Nem vehető figyelembe fűtött területként az a falsíkon kívül eső területek, illetve a falsíkból kiugró falpillérek által elfoglalt területek, ha azok mértéke egyenként 0,5 m²-nél nagyobb.
- Nem vehető figyelembe fűtött területként az éléskamra (kamraszekrény), valamint a lakás (helyiség) légterének a közművezetéseket védő burkolat mögötti része.
- ha a fürdőszoba előírt hőmérséklete a műszaki tervek alapján csak kiegészítő fűtéssel biztosítható, akkor a fürdőszoba légterének csak 60 %-a vehető figyelembe;
- fűtött lépcsőház tekintetében figyelembe kell venni a lépcsőház épületszerkezeti elemekkel határolt síkjai közötti, valamint a villamos és egyéb beépített szekrények légterét;
- nem vehető figyelembe a szemétdobó, liftakna, liftgépház, árammérő helyiségek, valamint a közművezetéseket falburkolat mögötti részének légtere;
- Nem párhuzamos falsíkok esetében is a térfogatszámítás szabályai az irányadók

A belmagasság meghatározása:

A belmagasság meghatározásánál az álmennyezet fölötti légteret csak egyedi vizsgálat és külön megállapodás alapján lehet figyelembe venni.

A fűtött légtérfogat az előzőekben részletezett helyiségek alapterületeinek és belmagasságának figyelembevételével kerül meghatározásra.

A fűtött légtérfogat felülvizsgálatát mind a felhasználó, mind a szolgáltató indítványozhatja Sárbogárd Város Önkormányzat Képviselőtestületének 44/2015 (X.21) önkormányzati rendeletének 20.§ (2) pontja alapján. A rendeletben együttesen meghatározott légtérfogat eltéréssel módosított számlázást a szolgáltató a felülvizsgálat hónapját követően köteles alkalmazni.

A felülvizsgálat díjaként a szolgáltató a mindenkorai kiszállási díj mellett, az eltöltött idő és munkavégzés alapján a rezszi óradíjjal számított munkadíjat számlázza ki a felhasználó részére.

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

hődíj:

a felhasználó által elhasznált, mért távhőmennyiség után fizetendő díj

csatlakozási díj:

1. Új vagy növekvő távhőigénnyel jelentkező felhasználási hely tulajdonosától az igényének kielégítését szolgáló hőteljesítmény rendelkezésre állásához szükséges szolgáltatói tulajdonú berendezések létesítése, bővítése, átalakítása céljából a szolgáltató csatlakozási díjat kérhet.
A csatlakozási díj nem foglalja magába a Tszt. 34. § (4) bekezdése szerinti vezetékhálózat fejlesztésének, és a hőközpont létesítésének és bővítésének költségeit.
2. A csatlakozási díjon felül a szolgáltató kérheti az 1. bekezdés szerinti távhőigénylőtől a Tszt. 34. § (4) bekezdése szerinti vezetékhálózat fejlesztési költségnek a távhő teljesítményigénnyel arányos részét is, amelyet szolgáltató a vezetékhálózat tulajdonosának fizetett meg.
3. A szolgáltató üzletpolitikai okból eltekinthet a csatlakozási díj megfizetésétől, illetőleg annak összegét mérsékelheti.

szüneteltetés:

a Tszt.-ben felsorolt esetekben – a közszolgáltatási szerződés hatályának fenntartása mellett – a felhasználó távhő-ellátásának átmeneti szüneteltetése;

vis maior:

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

Távhőszolgáltatási részszámla:

A részszámlázási időszak: 12 hónap, amely minden évben június 1. napján kezdődik, és a következő év május 31. napjáig tart.

Az egységes közszolgáltatói számlaképről szóló 2013. évi CLXXXVIII. törvény 5. és 6. mellékletek szerint, továbbá a 2013. évi LIV. törvény a rezsicsökkentések végrehajtásáról 3. § pontja szerint kiállított számla az elszámolási időszakon belül a felhasználó vagy vevő (fizető) részére kerül kiállításra.

A részszámla első oldala tartalmazza,

- számlát kiállító szolgáltató adatait
- aktuálisan kiállított Távhőszolgáltatási részszámla db számát,
- az eredeti példány sorszámát,
- oldalszámot: aktuális oldal száma / összes oldal száma formátumban,
- számla sorszámát,
- címezést, továbbá a felhasználó nevét, címét és a felhasználási hely címét és azonosítóit.

Kiemelt színes mezőben

- elszámolt időszakot, számla fizetendő értékét, és fizetési határidejét,
- kimutatást a rezsidíj csökkentés eredményéről.

Számla 1. oldal alsó része a fogyasztó fizetési módja szerint tartalmazhat csekket, vagy a csekk helyén a részszámla fizetésére vonatkozó információt.

A részszámla 2. oldalára kizárólag a fogyasztó tájékoztatását szolgáló tartalom kerülhet.

A részszámla harmadik oldalának tartalma:

- Vevő (Fizető) azonosító: Vevőszám: Oldalszám:
- Vevő (Fizető) neve: Vevő (Fizető) címe: Vevő (Fizető) adószáma:
- Szerződéses folyószámla:
- Teljesítés időpontja: Számla sorszáma: Számla kelte: Fizetési mód:
- A szolgáltatás megnevezése:

Számlarészletező tartalma:

Elszámolt fogyasztás: GJ, (fűtési és vízfelmelegítési hőenergia mennyisége)

Fűtési célú költségek

Alapdíj: a tárgy hónap 1. naptári napjától a tárgy hónap utolsó naptári napjáig

Hődíj (mért): a tárgy hónapot megelőző hónap 1. naptári napjától a tárgy hónapot megelőző hónap utolsó naptári napjáig ténylegesen felhasznált hőenergia

Hődíj átalány: részszámlázási időszak 12 hónapjára tárgy hónapokban, vagy a részszámlázási időszakon belül október-március közötti 6 hónap tárgyidőszaka alatt a hónap 1. naptári napjától a hónap utolsó naptári napjáig számlázott hőenergia átalány

Vízfelmelegítési célú költségek

Alapdíj: a tárgy hónap 1. naptári napjától a tárgy hónap utolsó naptári napjáig

Hődíj: a tárgy hónapot megelőző hónap 1. naptári napjától a tárgy hónapot megelőző hónap utolsó naptári napjáig

Víziközmű-szolgáltatási díjak (2013. évi CLXXXVIII. törvény 6. melléklete szerint)

Vízfelmelegítési célú költségek, hődíj időszakával megegyezően számlázott

- vízmérőnként mért, ivóvízfogyasztással arányos továbbszámlázott vízdíj
- vízmérőnként mért, elvezetett mennyiséggel arányos továbbszámlázott szennyvízdíj
- vízmérőnként mért, áthárított továbbszámlázott vízterhelési díj

Bruttó számlaérték összesen (Ft)*

*A rezsicsökkentés a fogyasztókat a 2012. november 1-jén hatályos árképzés szerinti bruttó számlaérték alapulvételével illeti meg, a tétel a már csökkentett összeget tartalmazza

Kerekítés (Ft)

Egyéb tétel:

feltüntetése abban az esetben szükséges, ha a felhasználó támogatásban részesült, vagy túlfizetett, vagy bármilyen egyéb, a fizetendő összeget befolyásoló tétel felmerült (pl. kamat, tartozás). A számlán konkrétan nevesítésre kerül az a jogcím, ami alapján a tétel feltüntetésre került, több tétel esetén azok külön sorokban kerülnek megadásra.

ÁFA összesítő (Ft)

Fizetendő összeg összesen (Ft)

Hőközponti és épület felhasználási adatok

Mérőállás; Szolgáltatás helye és megnevezése; Fogyasztási időszak; Mérőazonosító Nyitó-Záró állások; Mennyiség és mértékegysége szerint,

- Hőközpontban mért fogyasztás
- Melegvíz mérőn mért fogyasztás

A nyilvántartás szerinti folyószámla-egyenlege a számla kibocsátásakor: ... Ft.

Tájékoztató adatok: (részszámla végén)

*A rezsicsökkentés a fogyasztókat a 2012. november 1-jén hatályos árképzés szerinti bruttó számlaérték alapul vételével illeti meg, a tétel a már csökkentett összeget tartalmazza.

Következő leolvasás időpontja Lakossági hőközpontokban: Minden hónap zárónapján és árváltozáskor Melegvízmérő leolvasás: Felhasználó által a hónap utolsó napján

Szolgáltató által évente május 28-31 között

1m³ víz felmelegítéséhez felhasznált hőmennyiség 0,1418 GJ

Távhőszolgáltatási elszámoló számla:

Az egységes közszolgáltatói számlaképről szóló 2013. évi CLXXXVIII. törvény 7. melléklet és 8. mellékletek szerint kiállított elszámoló számla a felhasználó vagy vevő (fizető) részére a részszámlázási időszak (június 01 – május 31) leteltét követően a kiszámlázott távhőszolgáltatási díjak és a ténylegesen mért hőfelhasználás mennyiségének és ellenértékének különbözetéről az elszámolási év július hó 8. napjáig kiállított távhőszolgáltatási elszámoló számla. Díjszétosztás esetén a felhasználó vagy vevő (fizető) épületrészére jutó hányad ellenértékének különbözetét tartalmazza.

A távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény végrehajtásáról szóló 157/2005. (VIII. 15.) Korm. rendelet 3. melléklete alapján,

20.3. Ha az elszámolás eredményeként a felhasználó vagy a díjfizető folyószámláján túlfizetés mutatkozik, a felhasználó, vagy a díjfizető eltérő kérésének hiányában, a távhőszolgáltató

a) 1 000 forintot meg nem haladó összeg esetében a díjfizetőt megillető összeget a felhasználó vagy a díjfizető következő számlájában számolja el,

b) 1 000 forintot meghaladó összeg esetében a díjfizető fizetési módja szerinti módon a számla kibocsátásától számított 8 napon belül köteles a felhasználónak vagy a díjfizetőnek visszafizetni.

Az elszámoló számla első oldala tartalmazza,

- számlát kiállító szolgáltató adatait
- Számla típusának megnevezését,
- az eredeti példány sorszámát,
- oldalszámot: aktuális oldal száma / összes oldal száma formátumban,
- számla sorszámát,
- címezést, továbbá a felhasználó nevét, címét és a felhasználási hely címét és azonosítóit.

Kiemelt színes mezőben:

- elszámolt időszakot, számla fizetendő értékét, és fizetési határidejét,
- kimutatást a rezsidij csökkentés eredményéről.

Számla alsó része a fogyasztó fizetési módja szerint tartalmazhat csekket, vagy a csekk helyén az elszámoló számla fizetésére vonatkozó információt.

Az elszámoló számla 2. oldalára kizárólag a fogyasztó tájékoztatását szolgáló tartalom kerülhet.

Az elszámoló számla harmadik oldalának tartalma:

- Vevő (Fizető) azonosító: Vevőszám: Oldalszám:
- Vevő (Fizető) neve: Vevő (Fizető) címe: Vevő (Fizető) adószáma:
- Szerződéses folyószámla:
- Teljesítés időpontja: Számla sorszáma: Számla kelte: Fizetési mód:
- A szolgáltatás megnevezése:

Számlarészletező tartalma:

Elszámolt fogyasztás: GJ, (fűtési hőmennyiség)

Fűtési célú költségek

Hődíj átalány: részszámlázási időszak június 1. és a következő év május 31 időszak alatt számlázásra került átalány mennyiségként számlázott hődíj, negatív tételként (árváltozás esetén időszaki megbontás szerint)

Fűtés elszámolás: részszámlázási időszak június 1. és a következő év május 31 időszak alatt ténylegesen felhasznált hőenergia után elszámolt hőenergia díja, pozitív tételként (árváltozás esetén időszaki megbontás szerint)

Bruttó számlaérték összesen (Ft)*

*A rezsicsökkentés a fogyasztókat a 2012. november 1-jén hatályos árképzés szerinti bruttó számlaérték alapulvételével illeti meg, a tétel a már csökkentett összeget tartalmazza

Kerekítés (Ft)

Egyéb tétel:

feltüntetése csak abban az esetben szükséges, ha a felhasználó támogatásban részesült, vagy túlfizetett, vagy bármilyen egyéb, a fizetendő összeget befolyásoló tétel felmerült (pl. kamat, tartozás). A számlán konkrétan fel kell tüntetni azt a jogcímet, ami alapján a tétel feltüntetésre került, több ilyen tétel esetén azokat külön sorokban kell szerepeltetni.

ÁFA összesítő (Ft)

Fizetendő összeg összesen (Ft)

A részszámlázási időszak június 1. és a következő év május 31 időszak alatt számlázásra került átalány hőmennyiség és az időszakban tényleges felhasznált hőenergia értékének különbsége. Negatív fizetendő érték a fogyasztónak visszajár, pozitív érték esetében a fogyasztó által szolgáltatónak még fizetendő hődíj.

Hőközponti és épület felhasználási adatok

Mérőállás; Szolgáltatás helye és megnevezése; Fogyasztási időszak; Mérőazonosító Nyitó-Záró állások; Mennyiség és mértékegysége szerint,

- Hőközpontban mért fogyasztás
- Melegvíz mérőn mért fogyasztás

A nyilvántartás szerinti folyószámla-egyenlege a számla kibocsátásakor: ... Ft.

Tájékoztató adatok: (elszámoló számla végén)

*A rezsicsökkentés a fogyasztókat a 2012. november 1-jén hatályos árképzés szerinti bruttó számlaérték alapul vételével illeti meg, a tétel a már csökkentett összeget tartalmazza.

Következő leolvasás időpontja Lakossági hőközpontokban: Minden hónap zárónapján és árváltozáskor

Melegvíz óra leolvasás: Felhasználó által a hónap utolsó napján

Szolgáltató által évente május 28-31 között

1m³ víz felmelegítéséhez felhasznált hőmennyiség 0,1418 GJ

3. Fogyasztási helyek létesítése, bővítése, a csatlakozás, bővítés feltételei

3.1. Felhasználók bekapcsolása, fogyasztási helyek létesítése

3.1.1. Igénybejelentés, hálózatra kapcsolás

Előzetes tájékoztatás

Az új felhasználási hely létrehozásában vagy a többletteljesítmény lekötésében érdekelt építető, 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 távhőszolgáltató a megkeresés beérkezésétől számított 30 napon belül írásban köteles válaszolni.

A távhőszolgáltatói tájékoztatásnak tartalmaznia kell, az érdekelt előzetes tájékoztatás iránti kérelmében előadottak és a mellékelt iratokban, tervekben foglalt adatok és igények figyelembevételével, a szükséges műszaki-gazdasági feltételeket, az egyes szükséges engedélyeket, hozzájárulásokat és az eljárás módját.

Az érdekelt kérésére a távhőszolgáltató köteles a felhasználói hőközpont tervezéséhez szükséges adatokról, a Tsz. 54. §-ának (2) bekezdésében foglaltak figyelembevételével, a megkeresés beérkezésétől számított 30 napon belül írásban tájékoztatást adni.

Igénybejelentés a felhasználó részéről

A távhőszolgáltatásra, illetőleg a többletteljesítményre vonatkozó igényt az érdekeltnek a távhőszolgáltatónál írásban kell bejelentenie.

A szerződésmódosítás érdekében történő igénybejelentésnek tartalmaznia kell:

- a szerződő fél azonosítására alkalmas adatokat;
- a felhasználási hely címét, helyrajzi számát;
- a távhőmennység mérésének a helyét;
- a felhasználási helyen vételezni kívánt legnagyobb hőteljesítményt és a tervezett éves hőigényt;
- a távhővételezés megkezdésének tervezett időpontját;
- a távhő felhasználásának célját (fűtés, használati melegvíz-készítés, technológiai cél, hőhordozóval együttes igénybevétel).

3.1.2. Tájékoztatás a Távhőszolgáltató részéről

A konkrét igénybejelentésre a távhőszolgáltató a megkeresés beérkezésétől számított 30 napon belül írásban köteles válaszolni. Egyéb felhasználó esetében a távhőszolgáltató az igénylőtől a felsoroltakon túlmenően további kiegészítő adatokat kérhet.

A távhőszolgáltató válaszában tartalmaznia kell:

- 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 távhőszolgáltató köteles a legkedvezőbb vételezési mód meghatározásában az igénylővel együttműködni.

3.1.3. Műszaki feltételek

A "Előzetes tájékoztatás / Hőellátási megállapodás" birtokában, az abban leírt műszaki feltételeknek megfelelően kell a műszaki terveket elkészíteni. Az elkészült műszaki terv három példányát a Távhőszolgáltatóhoz kell benyújtani jóváhagyásra.

A kivitelezés megkezdésének feltétele a Távhőszolgáltató által elfogadott és záradékolt terv. A csatlakozás általános műszaki feltétele, az elfogadott záradékolt terv szerint elkészült felhasználói és távhőszolgáltatói hőellátási rendszer.

3.1.4. Pénzügyi feltételek

2005. évi XVIII. törvény a távhőszolgáltatásról 34 § (4) Új vagy növekvő távhőigénnyel jelentkező felhasználási hely tulajdonosától a távhőszolgáltató a távhőszolgáltatás díjával nem fedezett fejlesztési költségekre az önkormányzat rendeletében meghatározott mértékű csatlakozási díjat kérhet. A csatlakozási díj magában foglalhatja a 34. § (4) bekezdés alapján fizetett fejlesztési költség teljes vagy részleges fedezetét is.

Sárbogárd Város Önkormányzat Képviselőtestületének 44/2015. (X. 21.) 5. § alapján a csatlakozni vagy bővíteni szándékozóknak csatlakozási díjat kell fizetni.

A csatlakozás

A csatlakozási díj összetevői:

- csatlakozási alapidő, csatlakozási pontonként,
- mindenkori gázközmű-fejlesztési hozzájárulás díja,
- a folyamatos és zavartalan szolgáltatáshoz szükséges, a csatlakozási pontig kiépítendő vezeték, létesítmény és berendezés beépítésének költsége,
- fűtőművi többletbővítés költsége

A csatlakozási díj pontos mértékének meghatározása csak egyedileg, az adott ügylet minden körülményét megvizsgálva lehetséges. A fogyasztó kérelmére a Távhőszolgáltató a fentiek alapján a csatlakozási díj mértékét egyedileg határozza meg.

A csatlakozási díj alól szociális rászorultság alapján felmentés adható. A Fogyasztónak erre vonatkozó kérelmét az Önkormányzathoz kell benyújtania, amiben részletesen ismerteti kérelmének és szociális rászorultságának indokait. A kérelem alapján felmentést az Önkormányzat adhat.

A bejelentett távhőigény kielégítéséhez szükséges távhőszolgáltatói vagyontfejlesztés csatlakozási díját az Üzletszabályzat **3. számú melléklet alatti** számítási mód alapján kell meghatározni aszerint, hogy a csatlakozni kívánó felhasználó a távhőszolgáltatói rendszer mely pontján és milyen megoldással kíván csatlakozni.

3.1.5. Az igénylő nyilatkozata az ajánlat elfogadásáról

A távhőszolgáltató által közölt feltételek elfogadásáról az igénybejelentő írásban köteles nyilatkozni.

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

Az előzetes tájékoztatás és az igénybejelentés megtörténtét követően a távhőszolgáltató és az igénybejelentő a felhasználási hely távhőszolgáltatásba való bekapcsolásának megvalósulásához szükséges feltételeket szerződésben rögzítheti. Abban az esetben, ha az igénybejelentő nem azonos a felhasználóval, a szerződésben meg kell jelölni a távhőszolgáltatóval szerződést kötő felhasználót.

Ha az igénybejelentő az igénybejelentés visszaigazolásában, illetőleg az előbbiek szerinti megállapodásban foglalt kötelezettségeket teljesítette, a távhőszolgáltató az e pontban foglaltak teljesítéséről szóló igazolások beérkezésétől számított 30 napon belül köteles a szerződés tervezetét az igénybejelentő részére átadni.

Ha a közüzemi szerződés tervezetének elkészítéséhez szükséges igazolások nem állnak a távhőszolgáltató rendelkezésére, abban az esetben a távhőszolgáltató köteles az érdekelteket a hiányzó igazolások pótlására felhívni, az igazolások beérkezésétől számított 15 napon belül. Ebben az esetben a szerződés megkötésére előírt határidő az igazolások pótlásának teljesítésével kezdődik.

Ha az igénybejelentő a szerződéstervezetet a kézhezvételtől számított 30 napon belül aláírva nem küldi vissza a távhőszolgáltatónak, vagy arról érdemben nem nyilatkozik, a távhőszolgáltató ajánlati kötöttsége megszűnik.

A szerződésben megnevezett felhasználót a szerződésben meghatározott időponttól illetik meg és terhelik az abban foglalt jogok és kötelezettségek, ezen időpontig az igénybejelentőt kell felhasználónak tekinteni.

A csatlakozási díj fizetésére és az igénybejelentésre vonatkozó pontokban foglalt rendelkezések nem érintik azokat a felhasználókat, akik a távhőszolgáltatásba már bekapcsolt felhasználási helyek tulajdonosváltása miatt válnak új felhasználókká, feltéve, hogy többletjeljesítmény igényük nincs. A felhasználási hely műszaki jellemzőinek változása esetén értelemszerűen alkalmazni kell az új felhasználási hely létrehozására vagy a többletjeljesítmény lekötésére vonatkozó előírásokat is.

3.1.6 Felhasználó és/vagy a fogyasztás jellegének megváltozása

Ha a közszolgáltatási szerződéssel rendelkező Felhasználó személyében változás következik be a régi és az új Felhasználó köteles a távhőszolgáltatónak a Felhasználó személyében bekövetkezett változástól számított 15 napon belül bejelenteni az Üzletszabályzat mellékletét képező nyomtatványon. A távhőszolgáltató a bejelentést követő 15 napon belül köteles az új Felhasználó részére a közüzemi szerződés megkötésére írásban ajánlatot tenni.

A felhasználó vagy a díjfizető személyében bekövetkezett változást a régi és az új díjfizető a felhasználó képviselőjének egyidejű értesítése mellett írásban köteles a távhőszolgáltatónak a díjfizető személyében bekövetkezett változástól számított 15 napon belül bejelenteni az Üzletszabályzat mellékletét képező nyomtatványon. A bejelentést mind a régi, mind az új felhasználó/díjfizető köteles aláírni. A bejelentés elmulasztásából bekövetkezett jogkövetkezményekért a régi és az új felhasználó/díjfizető egyetemlegesen, valamint a régi és új díjfizető egyetemlegesen (az ingatlan tulajdonosával együtt) felel. A bejelentésnek tartalmaznia kell az új felhasználó vagy a díjfizető személyének azonosításához szükséges adatokat a felhasználási hely, illetőleg az épületrész pontos megjelölését és a változás időpontját. A távhőszolgáltató jogosult a tulajdonváltás igazolására alkalmas okirat bemutatását igényelni, melyről a távhőszolgáltató másolatot készít, amennyiben a felhasználó a másoláshoz hozzájárul. A számlázás módosítását a bejelentésben megjelölt időponttól, vagy, ha a bejelentés az előírt határidőn túl történt, akkor legkorábban a bejelentés beérkezése időpontjától lehet igényelni a távhőszolgáltatótól. A régi és az új felhasználó/díjfizető együttesen felel a számlaérték megfizetéséért.

Amennyiben a Felhasználó a fogyasztási hely rendeltetését megváltoztatni szándékozik köteles azt a Távhőszolgáltatónak jelezni, a fenti határidők betartása mellett.

4. Szolgáltatási szerződés

4.1. Szerződéskötési kötelezettség, szerződéses ajánlat

Az irányadó jogi rendelkezések szerint a távhőszolgáltatás közszolgáltatásnak minősül. A Szolgáltatót, mint távhőszolgáltatót a lakossági felhasználóval általános közszolgáltatási szerződéskötési kötelezettség terheli. Az általános közszolgáltatási szerződés létrejöhet a távhő hőközponti (hőfogadó állomási) vagy épületrészenkénti mérés szerinti szolgáltatására.

Amennyiben a lakások fűtöttségét a felhasználó/díjfizető a felhasználói berendezéseknél a felhasznált hőenergia mennyiségével befolyásolni tudja, ezért 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 közszolgáltatási szerződés a szolgáltatás igénybevételével jön létre, mindaddig, amíg a felek a közszolgáltatási szerződést nem írták alá, vagy a távhőszolgáltatás igénybevétele nem szűnik meg, a felek jogviszonyára a Ptk., és a hatályos távhőszolgáltatási jogszabályok előírásai, Sárbogárd Város Képviselőtestületének önkormányzati rendelete és az Üzletszabályzat rendelkezései az irányadóak.

4.2. A közszolgáltatási szerződés tartalmi követelményei

Az általános közszolgáltatási szerződésnek tartalmaznia kell a TKSZ 9. pontjában foglaltakat, az egyedi közszolgáltatási szerződésnek ezen túlmenően a TKSZ 10. pontjában foglaltakat is. A közszolgáltatási szerződésnek tartalmaznia kell annak a felhasználó képviselőjeként 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.

4.3. A közszolgáltatási szerződés alanyainak jogai és kötelezettségei

4.3.1. A felhasználó jogai

A felhasználó a közszolgáltatási szerződés hatálya alatt jogosult:

- a távhőszolgáltatást igénybe venni,
- a tulajdonosok, díjfizetők egymással történő megállapodása szerint a távhőszolgáltató által felkínált elszámolási módok közül választani, annak figyelembe vételével, hogy a Tszt. 44.§ (1) bekezdés rendelkezése szerint a díj kiegyenlítése a tulajdonosok egymással történő megállapodása szerint együttesen vagy külön-külön épületrészenként is történhet és külön történő díjfizetés esetén a díj épületrészenkénti (pl. lakásonkénti) megosztása és a díjfizetők részére történő számlázása - a tulajdonosok által meghatározott arányok, valamint az üzletszabályzat rendelkezései szerint - a távhőszolgáltató feladata.
- a tulajdonosok, díjfizetők megállapodása szerint a TKSZ 12.1. pontja alapján – a lekötött hőtéljesítmény mértékéig – a fűtési célú távhőszolgáltatás mértékét, annak megkezdését és befejezését a napok, napszakok szerinti változtatását a távhőszolgáltatóval egyeztetett módon, a hőközpont üzemeltetőjének közreműködésével meghatározni, illetve szabályozni.
- 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 távhőszolgáltatótól,

A Felhasználó csak a távhőszolgáltató előzetes hozzájárulásával:

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

4.3.2. A felhasználó kötelezettségei:

A felhasználó a közszolgáltatási szerződés hatálya alatt köteles:

- a szolgáltatást igénybe venni, a helyiség hőigényének megfelelő teljesítményű hőleadó berendezést alkalmazni,
- a szolgáltatás díját 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 távhőszolgáltatónak haladéktalanul bejelenteni,
- a felhasználói berendezést olyan üzemképes állapotban tartani, hogy a Távhőszolgáltató a közszolgáltatási 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 ajtókulcsot 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 szolgáltatáskorlátozást tűrni,
- a felhasználó/díjfizető személyében, adataiban bekövetkező változást a régi és új felhasználó/díjfizető írásban, együttesen 15 napon belül bejelenteni (TKSZ. 21.1;21.2;21.3. Ökr.2.§a) és Ökr. 2.§ b))
- tartózkodni attól, hogy más felhasználó/díjfizető vételezését akadályozza, gátolja (TKSZ 14.1; 14.2.)
- a távhőszolgáltatónak megtéríteni a szerződésszegéssel okozott kárt és egyéb költségeket, köztük a szolgáltatás jogos felfüggesztésének költségeit (pl. a távhő- és/vagy melegvízszolgáltatás kizárásának, visszaállításának költségeit).
- A távhőszolgáltatói rendszerről való leválás esetén (a törvényekben és rendeletekben rögzítettekén túl) a fűtési rendszer átalakításának költségeit a Távhőszolgáltatónak megtéríteni

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

4.3.3. A távhőszolgáltató jogai

A távhőszolgáltató a közszolgáltatási 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 díját érvényesíteni,
- jogszabályokban meghatározott esetekben és módon a szolgáltatást szüneteltetni, korlátozni, felfüggeszteni (Tszt. 40.§;41.§;51.§ (3);(4); Ökr.10.§. 11.§.
- az elszámoló mérő(k) állapotát, valamint a felhasználói berendezést és a vezetékhálózatot ellenőrizni (TKSZ 15.1;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)

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

A Távhőszolgáltató a nem tulajdonát képező eszközök tulajdonosával (tulajdonosaival, a tulajdonosok megbízottjával) kötött külön vállalkozási szerződés alapján elláthatja a tulajdonos helyett ezen eszközök üzemeltetését, karbantartását, felújítását.

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 távhőszolgáltatói berendezés rendszeres karbantartása, javítása, felújítása azt indokolja, a Távhőszolgáltató 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 Távhőszolgáltató 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.

4.3.4. 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 vezetékhálózat és felhasználói berendezések mellett – fűtési, pótűtési időszakban egyaránt - megfeleljen az üzletszabályzatban foglalt követelményeknek.

A Távhőszolgáltató a távhőszolgáltatói és az általa külön vállalkozási szerződés alapján üzemeltetett felhasználói berendezések állandó üzemképes állapotáról gondoskodik, azokat rendszeresen ellenőrzi, karbantartja, fejleszti. Az új, vagy növekvő igények kielégítésére a szükséges fejlesztéseket - a rendszer tulajdonosával egyeztetve - elvégzi. Felhasználói berendezés létesítésében a Távhőszolgáltató a meghatározott díjtételek alkalmazásával jár el (adatszolgáltatás, tervfelülvizsgálat, üzembe helyezési eljáráson való részvétel, üzembe helyezés).

A „fűtési idény” minden év szeptember 15. napjától a következő év május 15. napjáig tart. Minden év május 15. napjától szeptember 15. napjáig terjedő időszak „rendelkezési időszak”. Ez alatt Távhőszolgáltató köteles rendelkezésre állni és a Fogyasztók képviselőjének (társasházi közös képviselő, önkormányzati vagyongazdálkodó) írásbeli kérésére, 24 órán belül a fűtést beindítani. A fűtés beindítása csak a jelenlegi hőellátó rendszer kiépítettsége alapján lehetséges szakaszolással (egységekben) történhet.

Távhőszolgáltató a használati melegvizet (HMV) folyamatosan, (naponta 0-24 óráig) a tervszerű karbantartás időszakának kivételével, a teljes naptári évben köteles biztosítani.

Távhőszolgáltató a szolgáltatást felfüggeszti, ha a Felhasználó a távhő folyamatos és biztonságos szolgáltatását, illetőleg más Felhasználó szerződés szerű 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.

Előbbieknél megfelelően a távhőszolgáltató a közszolgáltatási szerződés hatálya alatt köteles:

- a felhasználók részére távhőt szolgáltatni a közszolgáltatási szerződés feltételei szerint,
- a szolgáltatással kapcsolatos panaszokat, reklamációkat kivizsgálni és a szükséges intézkedéseket megtenni,
- a távhőszolgáltatói és a tulajdonában lévő felhasználói berendezéseket üzemképes állapotban tartani (Tsz. 55.§ (2) bekezdés)
- az elszámoló mérőket a közszolgáltatási 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 (Tsz. 46.§ (1) bekezdésAz Ökr.2.§-ban részletezett feladatokat ellátni és kötelezettségeket teljesíteni.

4.4. A közszolgáltatási szerződések felmondása

4.4.1. Az általános közszolgáltatási szerződést a felhasználó a Tsz. 38.§ (2) bekezdés, a TKSZ 27.1; 27.3. pontjai valamint az Ökr. 12.§ és 13.§-ban foglalt feltételek betartásával mondhatja fel a díjhátralékok és a felmerülő költségek megfizetését és a szükséges jóváhagyásokat követően. A távhőszolgáltatói rendszerről való leválás esetén (a törvényekben és rendeletekben rögzítettekén túl) a fűtési rendszer átalakításának költségeit köteles a Távhőszolgáltatónak megtéríteni. A fűtési rendszer átalakítási terveit a Fogyasztó készíti el, saját költségére, amelyet a Távhőszolgáltató hagy jóvá szintén a Fogyasztó költségére.

Amennyiben a felhasználási helyen valamely épületrész távhőellátását kívánják megszüntetni, az nem jelenti az általános közszolgáltatási szerződés felmondását, ebben az esetben a közszolgáltatási szerződés módosítására van szükség, melyet az épületrész tulajdonosa és a felhasználó közösen kezdeményezhet a Tsz. 38.§ (5) és (6) bekezdése, valamint az Ökr. 14. §. rendelkezéseinek betartása mellett.

4.4.2. Az egyedi közszolgáltatási szerződést a felhasználó a szerződésben meghatározott felmondási idővel, az abban meghatározott időpontban mondhatja fel. A Tsz. 38.§ (2) bekezdésében meghatározott feltételek az egyedi közszolgáltatási szerződés felmondására is irányadók.

4.5. Szerződésszegés és következményei

4.5.1. Szerződésszegés a távhőszolgáltató részéről

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

4.5.2. Szerződésszegés a felhasználó részéről

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

4.5.3. A közszolgáltatási szerződésszegés és szabálytalan vételezés felderítésének módszerei

4.5.3.1. Tervszerű felderítések

Az ellenőrzések célja, alapkövetelményei

A Távhőszolgáltató szem előtt tartja a szabályosan (szerződés szerűen) vételező Felhasználók érdekeit, és ellátásbiztonságuk érdekében fokozott figyelmet fordít szerződésszegők és a szabálytalan vételezők felderítésére, a felderítő munka hatékonyságának folyamatos javítására.

A Távhőszolgáltató a közszolgáltatási szerződésszegés és a szabálytalan vételezés felderítését a műszaki területen dolgozók (hálózat ellenőrök, műszaki átvevők, stb.), az ügyfélszolgálati munkatársak, szerelők, illetve a mérő leolvasók kiemelt feladatai közé sorolja.

A Távhőszolgáltató átfogó ellenőrzéseket tart a belső felhasználói rendszereken. Az ellenőrzések időpontját a Távhőszolgáltató úgy koordinálja, hogy az lehetőleg a fűtési időszakhoz kapcsolódjon. A felderítő munka keretében a Távhőszolgáltató kihasználja a könyvviteli és díjszámlázási, adatbázisait.

Ennek keretében a Távhőszolgáltató figyelemmel kíséri:

- a fogyasztási történetiségének jelentős változását,
- a kiegyenlített számlaállomány alakulását,
- a részletfizetés határidős befolyásának alakulását,
- a kamat nemfizetést
- az ügyfél óvadék, illetve előlegfizetést,
- a szerződött mennyiségtől eltérő vételezést,
- a nyilvántartott műszaki berendezésektől való eltérést.

Az ellenőrzés előkészítése, feltételek, szükséges anyagok biztosítása

Az ütemezett helyszíni ellenőrzések során a következő anyagokat és szerszámokat kell biztosítani az ellenőrzést végző szerelő számára:

- meghatározott szempontok szerint kigyűjtött felhasználói címek összeállítása, napi munka megtervezése
- az ellenőrzéshez szükséges nyomtatványok, jegyzőkönyvek biztosítása
- az ellenőrizendő Felhasználó írásos dokumentumainak biztosítása:
 - közszolgáltatási szerződés,
 - kiviteli megvalósulási terv,
 - a felhasználási hely fogyasztási adatainak bizonylata,
 - számlaegyenleg,
 - fizetési felszólító,
 - alkalmazott számlázási rendszer adatbázisa,
 - korlátozási menetrend,
 - helyszíni műszaki felülvizsgálati jegyzőkönyv,
 - káreseményt rögzítő jegyzőkönyv.
- az ellenőrizendő területről részletes helyszínrajz (térképrészlet)
- ellenőrzéshez szükséges létszám biztosítása
- az ellenőrzés technikai feltételeinek biztosítása:
 - fényképezőgép, ami szabálytalan vételezés illetve szerződésszegés esetén a bizonyításhoz szükséges,
 - plombázható zsák, ami a leszerelt mérő szállítására alkalmas,
 - készenléti szerszámkészlet,
 - manométer,
 - nagyító,
 - jegyzőkönyv nyomtatványok,
 - plomba,
 - kontrollmérés eszközei (hiteles mérők, szükség szerint csatlakozó idomok).
 - felhasználói tájékoztatók

A Távhőszolgáltató fokozott figyelmet fordít arra, hogy a felülvizsgálatot szakmailag megfelelően felkészült dolgozók folytassák le és az eljárás korrektségéhez ne férhessen kétség.

A Távhőszolgáltató az ellenőrzést legalább 2 munkatárs jelenlétével végzi, akiknek névre szóló fényképes azonosító kártyával (kitűző) kell rendelkezniük

Az ellenőrzéseket udvariasan, kulturált megjelenéssel, határozott módon kell végrehajtani.

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

A teljes körű helyszíni felülvizsgálat követelményei

A teljes körű helyszíni felülvizsgálat során az alábbiakat kell ellenőrizni:

- Felhasználó adatai: név, település, utca, házszám (hrs.), emelet, ajtó (lokáció)
- mérőberendezés műszaki adatai
- Távhőszolgáltató., és az OMH zárópecsétek eredetiségének, sértetlenségének és hitelességének vizsgálata
- a hőmennyiségmérő és mérőkörének ellenőrzése
- a helyszíni műszaki állapot megfelel-e az engedélyezettnek

- a felderített szerződésszegés tényének megállapítása, dokumentálása, jegyzőkönyv felvétele, valamint a tények Felhasználóval történő elismertetése, lehetőség szerint fotó készítése
- az ellenőrzés végeztével a mérőberendezés visszaszerelése, a zárópecsét felhelyezése, és a végzett munkák elismertetése a Felhasználóval a szerződésszegés vételezés megakadályozása érdekében
- az érvényes szerződés szerinti műszaki állapot visszaállítása, amennyiben arra lehetőség van, illetve a mérőhely szabványosítása

4.5.3.2. Tervszerű felderítések módszerei

Az egyes szervezeti egységeknek éves munkatervük kiemelt fontossággal kell kezelniük a közszolgáltatási szerződésszegés és a szabálytalan vételezések csoportos felderítését.

A tervszerű csoportos felderítések megszervezésénél az alábbi szempontokat kell figyelembe venni:

- a felülvizsgálandó terület célirányos kijelölését (mind földrajzilag, mind a szabálytalanságok jellemző formáinak megjelölésével)
- ellenőrizendő felhasználói kör meghatározását
- az ellenőrzések időpontjának meghatározását (tekintetbe kell venni a Felhasználók otthon tartózkodási időpontját és a fűtési időszakot)

Az ellenőrizendő Felhasználókról a nyilvántartások alapján tételes listákat kell készíteni, a következő szempontok szerint:

Időszaki ellenőrzések:

Az ellenőrzés a Felhasználó fűtési és technológiai felhasználási szokásait figyelembe véve történik.

Folyamatos ellenőrzések

- korábban szabálytalan vételezésen ért Felhasználó
- tartozás miatt kikapcsolt Felhasználók ellenőrzése
- jelentős fogyasztás csökkenés ellenőrzése

Céllenőrzések

Az alábbi esetekben céllenőrzést kell elvégezni:

- a korábban már közszolgáltatási szerződésszegésen, vagy szabálytalan vételezésen ért Felhasználóknál
- tartozás miatt tartósan kikapcsolt Felhasználóknál
- egyedi bejelentéseknél, a bejelentett Felhasználó környezetét is ellenőrizni kell

Bejelentések

Távhőszolgáltató minden munkavállalója köteles a tudomására jutott közszolgáltatási 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 kívül bejelentéseket a diszpécser fogadja és továbbítja a készenlétes műszaki felé. A bejelentés alapján az illetékes vezető illetve a készenlétes műszaki haladéktalanul elrendeli az ellenőrzés lefolytatását.

A bejelentőket minden esetben fel kell tüntetni a szabálytalan vételezési statisztikában, de az érintett Felhasználók nem szerezhetnek tudomást a bejelentőről, (titoktartási kötelezettsége van az illetékes ügyintézőnek).

Munkafolyamatba beépített egyedi felderítések

Minden felhasználási helyen a munkavégzés (hibacímek kivizsgálása, mérő csere, stb.) során el kell végezni a felhasználási hely teljes körű felülvizsgálatát.

Leolvasáskor a leolvasó szemrevételezi a mérő állapotát, szabálytalanságra utaló jel esetén jelzi azt a Távhőszolgáltatónak.

Amennyiben felülvizsgálat során a szerelők szabálytalan vételezés illetve közszolgáltatási szerződésszegés gyanúját állapítják meg a munkahelyi felettesüknek kötelesek jelenteni, aki megteszi a szükséges intézkedéseket.

Helyszíni Felhasználói ellenőrzés jegyzőkönyve

A bejelentések alapján történő valamint minden egyéb olyan ellenőrzés során ha rendellenességet találnak a Távhőszolgáltató munkatársai a Felhasználónál, mely a közszolgáltatási szerződésszegés vagy szabálytalan vételezés eseteinek, valamelyikét kimeríti, a vételezés körülményeiről lehetőleg a Felhasználó vagy képviselője jelenlétében kötelesek jegyzőkönyvben rögzíteni, melyet aláírásukkal kell hitelesíteni. A jegyzőkönyveket mindig olvashatóan kell kitölteni.

Amennyiben a Felhasználó vagy képviselője a helyszíni jegyzőkönyvben rögzítettekkel nem ért egyet, annak aláírását megtagadja, úgy ezt is rögzíteni kell.

A helyszíni műszaki felülvizsgálati jegyzőkönyv felvételénél különös gondossággal kell eljárni, tekintettel arra, hogy az esetleges jogi eljárás okirati bizonyítékul szolgál. Az okmányban történő bármilyen utólagos javítás, kiegészítés csak a Felhasználó vagy képviselője jelenlétében és aláírásával történhet, a javításra vagy kiegészítésre utaló "jav.", vagy "kieg." megjelöléssel.

A jegyzőkönyv kizárólag az ellenőrzés helyszínén vehető fel, amelyről a jelenlévő személyek neve, ott-tartózkodásuk jogcíme egyértelműen ki kell, hogy tűnjön.

Amennyiben a jegyzőkönyv felvételénél a Felhasználó nincs jelen, úgy fel kell tüntetni a ténylegesen jelenlevő képviselő - aki lehet például rokon, alkalmazott, bérlő, stb. - lakcímét, valamint azt, hogy milyen kapcsolatban áll a Felhasználóval. Kiskorú gyermek nem lehet a Felhasználó képviselője, ilyen esetben az okirat felvételét új időpontban meg kell kísérelni az ügyfél, vagy nagykorú hozzátartozó illetve az ügyfél képviselőjének jelenlétében, erről a Felhasználót értesítővel kell tájékoztatni.

4.5.3.3. Eljárási rend közszolgáltatási szerződésszegés esetén

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

Eljárási rend a Távhőszolgáltató közszolgáltatási szerződésszegése esetén

Ha a Felhasználónak a Távhőszolgáltatóval szemben közszolgáltatási 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 a Sárospataki Polgármesteri Hivatalnál panaszt tenni, vagy jogi eljárást kezdeményezni. Ezen lehetőségekről a Felhasználót minden esetben tájékoztatni kell.

A Távhőszolgáltató egyértelmű közszolgáltatási 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 Távhőszolgáltatónak:

- az ügyfél írásos igénye,
- közszolgáltatási szerződés,
- új bekapcsolás iratanyaga,
- engedélyes tervdokumentáció, kiviteli tervdokumentáció, "D"-terv,
- a Távhőszolgáltató nyilatkozata,
- az ügyfél bekapcsolási igényével kapcsolatos iratanyag,
- a beruházással kapcsolatban felmerült, a Távhőszolgáltató 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,

A Távhőszolgáltató köteles a felhasználó vagy a díjfizető (a díjfizetés kötelezettje) részére

a) a díj arányos részét visszatéríteni, ha a távhőtörvény 49. § (1) bekezdésének e) pontjában meghatározott szerződésszegést követi el,

b) kötbért fizetni, ha a tv. 49. § (1) bekezdésének a)-d) vagy f) pontjában meghatározott szerződésszegést követi el.

Eljárási rend a Felhasználó/díjfizető közszolgáltatási szerződésszegése esetén

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

A Felhasználó közszolgáltatási 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 Távhőszolgáltató tájékoztatja a bejelentőt a vizsgálat eredményéről, amennyiben kiléte ismeretes.

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

A Tsz 49.§.(2) bekezdés b),c),d) pontjaiban jelzett esetek (cselekmények) gyanúja esetén a Távhőszolgáltató (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 mérőellenőrzésnél 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 szerződészegés ténye nem bizonyított, a Felhasználó nem zárható ki a fogyasztásból. A fogyasztási helyen másik hiteles mérő kerül felszerelésre.
 - A mérőt zárt dobozba, vagy átlátszó műanyag zsákba kell helyezni és a Felhasználóval közösen kell lezárni úgy, hogy a lezárás megsértése nélkül ismételen ne lehessen a dobozt vagy a műanyag zsákot felnyitni. A lezárt zsákon elhelyezett matricát mindkét fél aláírja.
 - A leszerelt mérőt tartalmazó dobozt vagy műanyag zsákot a szakértői vizsgálatnál lehet csak felbontani, a Felhasználó írásbeli kérésítése után annak érdekében, hogy a Felhasználó részt tudjon venni a vizsgálatnál. A Felhasználó távolléte nem akadályozhatja a vizsgálat elvégzését.
 - A szakértői vizsgálat eredményéről a Felhasználót minden esetben írásban tájékoztatni kell a felmerülő költségek megjelölésével. A költségek azt a felet terhelik, akinek igaza bizonyítást nyert.
- Amennyiben a Felhasználó elismeri a szabálytalan vételezés tényét, úgy nem kell szakértőhöz fordulni, de a mérőt ebben az esetben is zárt dobozban vagy műanyag zsákban kell a helyszínről elszállítani.
- Ha a Felhasználó csak a rongálást ismeri el és a szabálytalan vételezést nem, ebben az esetben szakértői vizsgálatot kell végeztetni.
- Amennyiben a Felhasználó vagy nagykorú képviselője nem írja alá a jegyzőkönyvet, ezt a külön megjegyzésben fel kell tüntetni.
- A szabálytalanul vételezett mennyiség és az ellenértékének meghatározását az előző elszámolási időszak végének időpontjától a mérő ellenőrzésének (a szabálytalan vételezés felderítésének) időpontjáig eltelt időszak figyelembevételével kell elvégezni.
- Lejárt hitelességű, Felhasználói tulajdonú mérő esetén, amennyiben bebizonyosodik a szabálytalan vételezés ténye, a mérőcsere díját nem kell felszámítani, de az előző elszámolási időszak végének időpontjától a mérő ellenőrzésének (a szabálytalan vételezés felderítésének) időpontjáig eltelt időszakra a méretlen mennyiséget meg kell állapítani.
- Ha a Felhasználóhoz mérőellenőrzés céljából két alkalommal értesítés nélkül nem lehet bejutni, úgy a Felhasználót tértivevényes levélben kell a mérőellenőrzés időpontjáról értesíteni.
- Amennyiben a Felhasználó a szabálytalan vételezés tényét nem ismeri el (a jegyzőkönyvet nem írja alá), vagy a sérült mérő csere díját nem egyenlíti ki, a szolgáltatást fel kell függeszteni.
- Ha a Felhasználó a szabálytalan vételezés tényét elismeri, és a jegyzőkönyv aláírásával vállalja annak további következményeit, akkor a szabálytalan helyzet megszüntetését követően a meghatározott díj, valamint a mérő le- és felszerelési költségének megfizetését követően a szolgáltatást továbbra is biztosítani kell.
- Amennyiben a meghatározott díjat a Felhasználó a kibocsátott számlán megjelölt határidőig nem fizeti meg, a szolgáltatást fel kell függeszteni.

- Amennyiben a Felhasználó nem teszi lehetővé a fogyasztási helyre való bejutást, illetve a szolgáltatásból való kizárást, akkor a Távhőszolgáltató jogosult a kizárásra a fogyasztási helyen kívül is.

A Tsz. 49.§.(2) bekezdés c),d) pontjában jelzett esetekben a Távhőszolgáltatónak az alábbi intézkedéseket kell tenni.

- a) A helyszínen fénykép vagy video felvételt és tényrögzítő jegyzőkönyvet kell készíteni.
- b) A szolgáltatást azonnal meg kell szüntetni.

4.5.3.4. Eljárási kötelezettség

Az eljárások jogszerűségét az alábbi feladatok elvégzésével kell biztosítani:

- A közszolgáltatási szerződésszegés és a szabálytalan vételezés kapcsolódó ügyiratainak jogi eljárásához történő csatolása.
- A ténylegesen elfogyasztott mennyiség (valós kárérték) figyelembevételével büntető vagy szabálysértési eljárás kezdeményezése.
- Teljesítetlen befizetések behajtása bírósági végrehajtás útján.
- A behajthatatlan követelések számviteli törvény szerinti leírása.

4.5.3.5. A közszolgáltatási szerződésszegéssel és a szabálytalan vételezéssel összefüggő követelések érvényesítése

Kártérítés:

a Polgári Törvénykönyv szabályainak figyelembevételével történik. A Távhőszolgáltató fő célja a Felhasználóval történő helyszíni megegyezés.

Kötbér:

Szerződésszegéssel érintett szolgáltatás díja után fizetendő a Tsz. 49. § (1) szerint meghatározott esetek bekövetkezésekor, mértéke az alapdíj időarányos részének 10% -a

Késedelmi kamat:

A késedelmesen fizetett összeg után, a mindenkori törvényes késedelmi kamatot érvényesíti a Távhőszolgáltató.

Díjvisszatérítés:

A Távhőszolgáltató a bizonyítottan hibásan teljesített szolgáltatás mennyiségének 10 %-át jóváírja a Felhasználónak a következő számlájában.

Pótdíj:

A felhasználóra (díjfizetőre) vonatkozó éves alapdíj háromszorosa, amit a Távhőszolgáltató a szerződésszegés bizonyítottsága esetén 8 napon belül kiszámláz a Felhasználó részére.

A szolgáltatás helyreállítása

A szerződésszegés megszűnésével a szolgáltatást 3 munkanapon belül helyre kell állítani.

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

- a) A meghatározott hőmennyiség ellenértékét a Felhasználó kiegyenlítette.
- b) A kizárást megelőző időszakra vonatkozó díj hátralék rendezése megtörtént.
- c) A szolgáltatás megszüntetésének és annak visszaállítási költségeit a Felhasználó megfizette.

5. Ügyfélszolgálati tevékenység

5.1. A távhőszolgáltató a fogyasztói panaszok intézésére és a fogyasztók tájékoztatására személyes és telefonos ügyfélszolgálatot működtet. Az ügyfélszolgálati tevékenység magában foglalja mindazon ügyek intézését, ami a távhőszolgáltatói jogviszonyból adódik, lehetőséget biztosít a felhasználókkal történő kapcsolattartásra, a felhasználók tájékoztatására, a távhőszolgáltatással kapcsolatos ügyek intézésére, az igények megismerésére és a panaszok kezelésére. A távhőszolgáltató olyan ügyfélszolgálatot kíván működtetni, amelynél a fogyasztó minden szükséges tájékoztatást megkap, észrevételeit, panaszait megteheti és észrevételeire reális időn belül választ kap, panaszait orvosolják.

A távhőszolgáltató a Tszt-ben foglaltak szerint köteles együttműködni a lakossági felhasználókat illetve a természetes személy díjfizetőket érintő kérdésekben a fogyasztóvédelmi hatósággal és a felhasználói érdekképviselőkkel különösen annak érdekében, hogy a felhasználókat érintő kérdésekben megismerje azok véleményét, tájékoztassa azokat tervezett intézkedéseiről, és visszajelzést adjon az általuk közvetített panaszok és beadványok kivizsgálásának eredményéről.

Az ügyfelek a távhőszolgáltatással kapcsolatos kérdéseikkel, bejelentéseikkel, észrevételükkel, reklamációikkal, panaszukkal személyesen, telefonon, e-mailben, faxon, valamint interneten tudnak a távhőszolgáltatóhoz fordulni.

Ügyfélszolgálat címe: 7000 Sárbogárd, József A. u. 15.

Ügyfélfogadási idő: Hétfő: 7:00 -9:00 óráig; Szerda: 8:00 -20:00 óráig

Telefon: 06-25/460-235; **Fax:** 06-25-460-235

Web: www.cothec.hu; **E-mail:** sarbogard.tavho@cothec.hu

Az ügyfélszolgálat működési rendjét, félfogadási idejét a távhőszolgáltató arra figyelemmel határozta 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. Az ügyfélszolgálati időn kívül telefonon a felhasználók és díjfizetők részére hibabejelentés a megadott időponton túl is elérhető.

5.2. Az ügyfélszolgálat feladata:

- fogyasztói bejelentések intézése;
- panaszok kivizsgálása és orvoslása;
- fogyasztók tájékoztatása

Az ügyfélszolgálat feladatai részletesen:

Felhasználók tájékoztatása,

- távhőszolgáltatás díjtételeiről a számlázás rendjéről, elszámolásról
- követelések és befizetések egyenlegéről,
- szociális és egyéb támogatások igényléséről, hátralékkezelési lehetőségekről,
- díjfizetés átütemezés, részletfizetési, lehetőségekről,
- távhőszolgáltatást érintő mindenkor hatályos jogszabályokról és ezek összefüggéseiről,
- a jogorvoslati lehetőségekről,

Felhasználók adataival kapcsolatos ügyek,

- A felhasználók és a díjfizetők személyi adatainak nyilvántartása, bekövetkezett változások kezelése, adatváltozások rögzítése,

- Lakossági, egyéb fogyasztók használati melegvizet elszámoló mérőkkel kapcsolatos ügyek intézése. Vízmérők cseréjét, beszerelését tanúsító nyomtatványok átvétele, ellenőrzése, az rendszeradatbázisban lévő adatokkal,
- Használati melegvízmérő adatainak hibás leolvasása után helyszíni ellenőrzés, a helyes adatok nyilvántartásba vétele céljából.
- hivatali és különféle adatszolgáltatások teljesítése, igazolások kiadása

továbbá:

- Szolgáltatással kapcsolatos reklamációk kivizsgálásának kezdeményezése és a kivizsgálás eredményéről készült jelentésről a felhasználói tájékoztatás megküldése
- Személyesen, levélben, e-mailben, faxon érkezett bejelentések, panaszok határidőn belüli kivizsgálása az illetékes üzemeltetők bevonásával, majd a felhasználó levélben történő tájékoztatása.
- kapcsolattartás a fogyasztóvédelmi hatósággal, Polgármesteri Hivatal illetékes adósságkezelő irodájával

A Tszt. 11. §-ában, valamint a Távhőszolgáltatási Közüzemi Szabályzatban meghatározott tájékoztatási kötelezettséget, valamint a számlázással kapcsolatos felvilágosítást a távhőszolgáltató az ügyfélszolgálati tevékenység keretében vagy - ha a feltételek rendelkezésre állnak - elektronikus úton teljesíti.

A távhőszolgáltató az Általános Szerződési Feltételeket a felhasználók részére ingyenesen rendelkezésre bocsátja.

6. A távhőszolgáltatás árképzési rendszere

6.1. Díjmegállapítás

A távhő legmagasabb hatósági árának megállapításával kapcsolatos szabályokat a Tszt és az Ámt. tartalmazza.

6.1.1. A lakossági felhasználók és a külön kezelt intézmények részére alkalmazott távhőszolgáltatási díjak megállapításának szabályai

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 az energiapolitikáért felelős miniszter rendeletben állapítja meg (Tszt. 57/D.§ (1) bekezdés).

6.1.2. A távhőszolgáltatási csatlakozási díj megállapításának szabályai

Az Ámt. melléklete I. Legmagasabb ár pontjának „B) Szolgáltatások” alpontjában 40.30.90.0. SZTJ szám alatt szereplő „távhőszolgáltatás csatlakozási díját” a települési Önkormányzat, Sárobgárdon a Sárobgárd Város Önkormányzat Képviselő Testülete rendeletben állapítja meg.

6.1.3. A nem lakossági felhasználók részére alkalmazott távhőszolgáltatási díjak meghatározásának, megváltoztatásának szabályai.

A mindenkor érvényes nem lakossági távhőszolgáltatási díjakat a távhőszolgáltató köteles az árváltozást legalább 15 nappal megelőzően a honlapján közzétenni és az új díjakat tartalmazó első számla kibocsátásával egyidőben a felhasználókat, díjfizetőket tájékoztatni.

7. A szolgáltatás ellenértékének elszámolása

7.1. Hődíj, szolgáltatási díj

A felhasználót a közszolgáltatási szerződésben szabályozott távhőszolgáltatás igénybevételéért határidőre történő díjfizetési kötelezettség terheli.

Vonatkozó jogszabályok:

Tszt. 43.§; 44.§; 47.§;

TKSZ 17.3.; 18.1-18.6.; 19.1.; 19.2.; 20.1.; 20.2.; 22.2.; 23.1.; 23.2; 26.1.; 20.3.;

Ökr.2.§. a). Ökr. 18.§ Ökr. 19.§

a távhőszolgáltatási díj

- alapidíjból (távfűtés és melegvíz),
- felhasználási helyen mért távhő mennyiségéért fizetendő hődíjból, valamint
- használati melegvízdíjból áll.

az alapidíj:

éves díj, amelyet a távhőszolgáltatás igénybevételéért és/vagy annak rendelkezésre tartásáért fizet a felhasználó. Az alapidíjat – egyéb megállapodás hiányában – a felhasználó a helyiségek fűtött légtérfogata alapján, az igénybe vett fűtési és/vagy melegvíz szolgáltatás után köteles megfizetni.

a hődíj:

a felhasználó által elhasznált, mért távhőmennyiség után fizetendő díj

A fűtés és HMV alapidíj éves díj, amelyet a fogyasztó az általa használt helyiségek fűtöttnek minősülő légtérfogata alapján fizet (Ft/légm³/év) 12 egyenlő részletben. A szolgáltatásért esedékes alapidíj a tárgyévben esedékes, azt a fogyasztónak kell megfizetnie.

7.2. Az alapidíj alkalmazása és fizetése

Az alapidíj:

- a) ha a hőközpont, vagy hőfogadó a távhőszolgáltató tulajdonában van, a teljes épületnek, épületrésznek közszolgáltatási szerződésben meghatározott légtérfogata (lm³),
- b) ha a hőközpont, vagy hőfogadó nem a távhőszolgáltató tulajdonában van, a közszolgáltatási szerződésben leköötött legnagyobb hőteljesítmény (MW) után, vagy teljes épület fűtött légtérfogata után naptári évre fizetendő éves díj (Ft/lm³/év vagy Ft/MW/év).

Ha a Tszt. 44.§ (1) bekezdésében foglaltaknak megfelelően díjszétosztás történik, továbbá épületrészenkénti mérés szerinti távhőszolgáltatás esetén (Tszt.43.§ (5) bekezdés) a díjfizető, illetőleg a felhasználó az alapidíjat az előbbi a) pontban meghatározott esetben a tulajdonában álló épületrész légtérfogata (lm³) után, az előbbi b) pont esetében pedig – más megállapodás hiányában – az épületre leköötött legnagyobb hőteljesítményből a tulajdonát képező épületrészre légtérfogat- arányosan jutó hőteljesítmény (MW) után fizeti.

Amennyiben az előbbi a) pont szerinti távhőszolgáltatás

- a) csak fűtési célú, fűtési alapidíjat,
- b) csak melegvíz – szolgáltatás célú, melegvíz- alapidíjat,
- c) fűtési- és melegvíz-szolgáltatás célú, az a) és b) pontoknak megfelelő együttes alapidíjat,

kell fizetni.

A lakóépület és a vegyes célra használt épület közös használatra szolgáló és e rendeltetésének megfelelően használt helyiségei és területei légtérfogata az alaplátfizetés alapjául nem vehető figyelembe.

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.

7.3. A fűtési célra felhasznált hődív elszámolása és fizetése hőfogadói mérés szerinti távhőszolgáltatás esetén

A hődív a közszolgáltatási szerződés szerinti felhasználó ellátását szolgáló hőfogadóban felszerelt, hitelesített hőmennyiségmérővel mért hőmennyiség alapján kerül elszámolásra. A fűtési hőmennyiségmérők leolvasására évente egy alkalommal, május 31-i időpontokban kerül sor. A közbenső időszakban a Hőtávhőszolgáltató a várható hőfogyasztás alapján meghatározott részszámlázásos módszert alkalmaz.

A hődív fizetése szolgáltatási évenként, jún. 01.- május 31. közötti fűtési időszakban történhet havonta mért hőmennyiség alapján havi elszámolásban, vagy fűtési időszakban fizetett 6 havi, illetve 12 havi fűtési átalány megfizetését követően július hónapban történő éves elszámolással a tényleges felhasznált és a távhőszolgáltatási részszámlákon megfizetett mennyiség különbségének arányában (Ft/GJ).

Ha a felhasználó a fűtési hődív díjfizetők közötti szétosztását nem kéri, a hőközpontban mért fogyasztás hődívát egy összegben fizeti.

Ha a felhasználó a fűtési célú hőfelhasználás díjának díjfizetők közötti szétosztását kéri, a hőközpontban mért fogyasztás hődívát a felhasználó (képviselője) és a távhőszolgáltató közötti megállapodásban foglalt szétosztási arányoknak megfelelően, megállapodás hiányában, az épületben lévő épületrészek légtérfogat (lm³) arányában kell a díjfizetőknek megfizetni. A felhasználó képviselője kezdeményezheti a távhőszolgáltatónál a fűtési hődív szétosztási arányainak megváltoztatását. Ezt legkésőbb az esedékes fűtési hődív-elszámolás időpontját megelőző 30 nappal köteles írásban közölni a távhőszolgáltatónál. Az elszámoló számla alapját képező időszakban történt árváltozás esetén a távhőszolgáltató a hőfelhasználás díját számítással határozza meg. Ennek alapja a szolgáltatói hőközpontokban leolvasott, a hődív megállapítására szolgáló primer hőenergia változási időpontjának megfelelő mérőállás. Az elszámoló számlában az adott teljes időszakot kell elszámolni a fentiek szerint meghatározott, ún. elszámoló hődívjal.

7.4. A melegvíz készítésre felhasznált hődív elszámolása és fizetése épületrészenkénti mérés szerinti távhőszolgáltatás esetén

A melegvíz hődívát az egyes épületrészekben felszerelt hiteles melegvíz mennyiségmérővel mért fogyasztás és az egységnyi melegvíz előállításához szükséges fajlagos hőmennyiség alapján kell meghatározni a TKSZ 18.3.4 pontja alapján.

A melegvízmérők leolvasására évente egy alkalommal – május 31-i időpontban - kerül sor. A közbenső időszakban a Távhőszolgáltató részszámlázásos módszert alkalmaz. A közbenső időszakban a felhasználó részére rendszeresített adatlap (9. számú melléklet) fogyasztó általi kitöltésével és

távhőszolgáltató részére történő visszaküldésével – ilyen időszak hiányában a távhőszolgáltató és a felhasználó közszolgáltatási szerződésben meghatározott vízfogyasztás szerinti – hőmennyiség hődíját fizetik. Az épületben felszerelt fővíz óra és a fogyasztói órák különbségének mértékét jogosult a Távhőszolgáltató a fogyasztói órák által mért mennyiségek arányában felosztani és kiszámlázni a Fogyasztók felé.

Az egységnyi (1 m³) melegvíz felmelegítéséhez, illetve annak a felhasználók részére történő szolgáltatása céljára felhasznált hőmennyiség 0,1418 GJ. A többlet felhasználásból eredő költségeit a Távhőszolgáltató jogosult érvényesíteni.

Az elszámoló számla alapját képező időszakban történt árváltozás esetén a távhőszolgáltató a hőfelhasználást és annak díját lineáris átlagfogyasztást feltételezve, un. elszámoló hődíjjal határozza meg. A fogyasztói melegvíz órák hitelesítési javítási, karbantartási költségei a Fogyasztót terhelik.

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

A lakossági háztartási célú felhasználó a Sárbogárd Város Önkormányzata által megállapított távhőszolgáltatási díj (hatósági ár) fizetésére köteles, Távhőszolgáltató jogosult külön értesítés nélkül a számlájában érvényesíteni a mindenkor hatályos önkormányzati rendeletben meghatározott díjat.

Az egyéb felhasználó az egyedi közszolgáltatási szerződésben, továbbá a lakossági, de nem háztartási célú felhasználó a közszolgáltatási szerződésben rögzített díjat az abban meghatározott feltételek szerint fizeti Távhőszolgáltatónak. Ha az elszámolási időszak alatt a szolgáltatás díja változik, akkor a Távhőszolgáltató köteles a távhőszolgáltatás díját időarányosan elszámolni.

Abban az esetben, ha a távhőszolgáltatás díját a díjfizető felszólítás ellenére nem fizeti meg, a Távhőszolgáltató jogosult a díjfizető, illetőleg a használatában lévő épületrészt a távhőszolgáltatásból kikapcsolni. A Távhőszolgáltató jogosult késedelmes fizetés esetén a jogszabályban meghatározott kamat felszámolására és a fizetési hátralék jogi eszközökkel történő behajtásának kezdeményezésére.

Amennyiben a fentiekben szabályozott mérőleolvasást a Megrendelő a Távhőszolgáltató kérésére nem teszi lehetővé, vagy a Távhőszolgáltató által előre jelzett leolvasási időszakban nem tartózkodik otthon, akkor a Távhőszolgáltató jogosult a belső szabályzatában meghatározott általános díjak alapján részére az elszámolást elkészíteni.

Hődíj elszámolása

A 7.3. és 7.4. pontok szerinti hődíj fogyasztók felé történő elszámolásakor a ténylegesen elfogyasztott hőmennyiség alapján a fogyasztási helyhez tartozó mérőberendezésen mért hőmennyiségre vetítetten kerül kiszámításra. Az így számított éves díjból az adott fogyasztó által az év során megfizetett részszámlák összege levonásra kerül, és az elszámoló számla összegeként ez a díj szerepel.

Az elszámoló számla jellemezően az egy évben elfogyasztott hőmennyiségi érték adatait, továbbá az elszámolási évben már korábban kiszámlázott előlegeket tartalmazza. Az elszámoló számla végösszege, lehet fizetendő vagy visszatérítendő összeg.

Ha az elszámolás eredményeként a felhasználó vagy a díjfizető folyószámláján túlfizetés mutatkozik, a felhasználó, vagy a díjfizető eltérő kérésének hiányában, a távhőszolgáltató,

a) 1 000 forintot meg nem haladó összeg esetében a díjfizetőt megillető összeget a felhasználó vagy a díjfizető következő számlájában számolja el,

b) 1 000 forintot meghaladó összeg esetében a díjfizető fizetési módja szerinti módon a számla kibocsátásától számított 8 napon belül köteles a felhasználónak vagy a díjfizetőnek visszafizetni.

Díjfizetés

Az éves alapdíjat a felhasználó 12 egyenlő részletben havonta fizeti meg. Az alapdíjat a felhasználó köteles megfizetni akkor is, ha a távhőszolgáltatás év közben akár ideiglenesen kikapcsolásra kerül, akár végleges jelleggel megszűnik.

A hődíj megfizetése a felhasználó választása alapján történhet a fűtési időszakban havi elszámolás alapján, vagy évente 6, illetve 12 havi egyenlő részletben a fűtési idény végén történő elszámolással. A használati melegvíz hődíjának megfizetése a mérők havonta történő leolvasása alapján – a felhasználó részére rendszerített adatlap fogyasztó általi kitöltésével és távhőszolgáltató részére történő visszaküldésével – történik. Ennek hiányában a havi felhasználás elszámolása átlagfogyasztás illetve a jelen Üzletszabályzat 2. számú melléklete alapján történik.

7.5. Egyéb díjak

7.5.1. Csatlakozási díj

Új vagy növekvő távhőigénnyel jelentkező felhasználási hely tulajdonosától az igényének kielégítését szolgáló hőtéljesítmény rendelkezésre állásához szükséges távhőszolgáltatói tulajdonú berendezések létesítése, bővítése, átalakítása céljából a távhőszolgáltató csatlakozási díjat kérhet. A csatlakozási díj nem foglalja magába a Tszt 33.§ (2) bekezdése szerinti, a távhőtermelőnek fizetett költségeket.

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

7.6. Díjvisszatérítés, pótdíjfizetés

Ha a távhőszolgáltató a felhasználóval szemben fennálló távhőszolgáltatási kötelezettségének folyamatosan, három napot meghaladóan neki felróható okból mindkét fél által jegyzőkönyvben dokumentált módon, vagy a Tszt. 40. §. (2) bekezdése szerinti előzetes értesítés mellőzésével nem tesz eleget, az erre irányuló panasz bejelentésétől kezdve a közszolgáltatási szerződésben meghatározott éves alapdíj – a szüneteltetés időtartamával arányos részének - háromszorosát fizeti vissza.

7.7. Árváltozások

A Tszt. alapján a lakossági felhasználók és különkezelt intézmények által fizetendő távhőszolgáltatás díjai hatósági árak, az árhatósági jogkört az érvényes jogszabályok alapján a miniszter gyakorolja. A távhőszolgáltatás versenyképesebbé tételéről szóló törvény alapján az ármegállapítással összefüggő ellenőrzési, véleményezési feladatokat a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal látja el.

A közületi felhasználók által fizetendő alapdíjak a KSH által hivatalosan közzétett árindex alapján kerül módosításra évente február 1-én.

A hődíjak a gázár változásának követésével kerülnek megállapításra havonta az alábbi számítási mód szerint, és az gázárak változását követően kerülnek elszámolásra.

$$H = H_0 * \left[\left(0,2 * \frac{T_1'}{T_1} + 0,8 * \frac{G_1'}{G_1} \right) * 0,83 + \left(0,2 * \frac{T_2'}{T_2} + 0,8 * \frac{G_2'}{G_2} \right) * 0,17 \right]$$

H Új hődíj érvényes

H₀	Bázis hődíj
T₁	elmúlt időszakos gáz teljesítménydíj a 100-500 m ³ /h közötti gázfogyasztású kazánházban
T'₁	az új gáz teljesítménydíj a 100-500 m ³ /h közötti gázfogyasztású kazánházban
G₁	elmúlt időszakos gázdíj a 100-500 m ³ /h közötti gázfogyasztású kazánházban
G'₁	az új gázdíj a 100-500 m ³ /h közötti gázfogyasztású kazánházban
T₂	elmúlt időszakos gáz teljesítménydíj a 20-100 m ³ /h közötti gázfogyasztású kazánházban
T'₂	az új gáz teljesítménydíj a 20-100 m ³ /h közötti gázfogyasztású kazánházban
G₂	elmúlt időszakos gázdíj a 20-100 m ³ /h közötti gázfogyasztású kazánházban
G'₂	az új gázdíj a 20-100 m ³ /h közötti gázfogyasztású kazánházban

7.8. A számlázás rendje

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

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

A Felhasználó köteles a távhőszolgáltatás ellenértékének rendszeres megfizetésére. A Felhasználó a távhőszolgáltatás díját csekken vagy átutalással teljesítheti.

A számla csak a megfizetését igazoló bizonylattal (pénzintézeti egyenlegértesítő, átvételt igazoló postabélyegző) együtt tekinthető teljesítettnek.

A Távhőszolgáltató által kiállított számlák fizetési határideje (a számla kiállításától számított 23 naptári nap, figyelembe véve a Tsz. 44. § (5) bekezdésben foglaltakat) 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 Távhőszolgáltató által a tárgyhót követő hó legkésőbb 10. napjáig kiállított számla alapján.

A felhasználó, illetve a díjfizető részre **hődíj elszámoló számla** évente egy alkalommal július havi tárgyhavi számla előtt kerül kiállításra a hó első napját követően a tárgyhónap 10. napjáig.

Amennyiben a felhasználó vagy a díjfizető folyószámláján az elszámolás eredményeként túlfizetés (mínusz előjeles a számla fizetendő összege) mutatkozik, úgy – a Tsz. Vhr. 3. mellékletének 20.3. - pontját figyelembe véve a díjfizető eltérő kérésének hiányában az 1000 forintot meghaladó összeget számla kibocsátásától számított 8 napon belül visszafizetjük, az 1000 forintot meg nem haladó összeg esetében az összeget a felhasználó vagy díjfizető következő számlájában érvényesítjük.

7.9. Késedelmes fizetés következményei

Amennyiben a Felhasználó a kibocsátott számlán megjelölt határidőre a tartozását nem egyenlíti ki, felszólító levelet kell a részére kiküldeni. Ha a felszólító levélben 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 Távhőszolgáltató 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 Felhasználók a törvényes 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 jegybanki alapkamatot +10%-os késedelmi kamatot,
- viseli a kizárás és visszaadás költségeit (kiszállás, dolgozó óra díja stb.).

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

Tartozás esetén, amennyiben a fizetési felszólítások nem vezettek eredményre a Távhőszolgáltató az elévülési időn belül a tartozás bírósági behajtását kezdeményezi.

8. Üzemi események

8.1. Távhőszolgáltatás feltételei

8.1.1. A szolgáltatás minőségi jellemzői

A szolgáltatás során elvárt belső hőmérséklet értékeket, a távhőszolgáltatásra vonatkozó jogszabályok és helyi önkormányzati rendeletek valamint a jelen Üzletszabályzat rendelkezései szerint köteles a távhőszolgáltató biztosítani illetve garantálni. Ha a fenti jogszabályok egyes helyiségekre nem tartalmaznak utalásokat, akkor helyiségenként az MSZ-040-140-2:1981 szabványban előírt hőmérsékletek kell alapul venni.

Távhőszolgáltató a fűtött helyiségekben, illetve a használati melegvíz vonatkozásában az alábbi hőmérséklet értékek betartását garantálja:

- a) a helyiségek belső hőmérséklete naponta: 05-23 óráig minimum 21 °C,
23-05 óráig (éjszaka) minimum 18 °C.
- b) a használati melegvíz hőfoka: folyamatosan legalább 40 °C, a kifolyócsapoknál.

Az épület, az egyes épületrészek tényleges hőmérsékletét az épület hőtehetetlensége, valamint a fogyasztói berendezések állapota, üzemeltetése is befolyásolja. Az előzőek miatt Távhőszolgáltató nem felelős a hőmérsékleti értékeknek az épületen, épület részekben belüli eltéréseiért.

Fenti hőmérsékletek csak fogyasztói tulajdonban lévő megfelelő hőtéljesítményű fűtőtestek és helyesen méretezett csőkeresztmetszetek mellett biztosíthatók. Amennyiben a külső hőmérséklet -15 °C alá süllyed, a távhőszolgáltató 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.

Üzemzavar elhárítás

Az üzemzavar keletkezhet:

- távhőszolgáltatói rendszeren
- felhasználói rendszeren

A távhőszolgáltatói rendszeren keletkezett üzemzavar elhárítása - a lehető legrövidebb időn belül - a Távhőszolgáltató feladata.

A felhasználói rendszeren keletkezett üzemzavar esetén a Távhőszolgáltató a közvetlen veszélyhelyzetet - a műszakilag lehetséges legrövidebb időn belül térítés ellenében - megszünteti, de az üzemzavar okának végleges elhárítására a távhőszolgáltató részéről csak további térítés ellenében kerülhet sor, amennyiben a munka elvégzésére elegendő szabad kapacitással rendelkezik. Távhőszolgáltató a Megrendelő, vagy a Fogyasztó sürgős hívására vasár- és ünnepnapokon, éjjel - nappal egyaránt, haladéktalanul megkezdheti a bejelentett hiba elhárítását és a lehető legrövidebb időn belül működésbe hozza a kijavított berendezést, visszaállítja a normál üzemi állapotot úgy a fűtésben, mind a használati melegvíz ellátásban. Ha a normál üzemi állapot helyreállítása azonnali hibaelhárítással nem lehetséges, Távhőszolgáltató jogosult és köteles a szükséges sürgős intézkedéseket megtenni, annak érdekében, hogy a berendezés állagát a további esetleges rongálódástól megóvja.

A fogyasztói rendszeren keletkezett üzemzavar elhárítását a fogyasztói képviselőjogosult megrendelni, melynek elhárításának költségei a fogyasztót terhelik.

Az üzemzavar bejelentése történhet:

- fogyasztói képviselő és
- saját ellenőrzés útján.

A fogyasztó képviselője a bejelentését megteheti, telefonon, írásban a Távhőszolgáltatónál.

8.2. Távhőszolgáltatás szüneteltetése

A Távhőszolgáltató jogosult az élet-, egészség- vagy a vagyonbiztonság veszélyeztetése, a távhőszolgáltatói 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 vétlen - a Távhőszolgáltató köteles megtéríteni.

A Távhőszolgáltató az előre tervezhető karbantartási, felújítási munkák miatti szüneteltetés időpontjáról és várható időtartamáról a Felhasználót a munkálatok megkezdése előtt 8 nappal a helyileg szokásos módon, illetve közös képviselője útján írásban értesíti.

A váratlan meghibásodásról, a meghibásodás okáról és a hiba kijavításának kezdetéről az érintett fél a másik felet 8 órán belül köteles tájékoztatni és a hibát a műszakilag lehetséges legrövidebb időn belül megszüntetni.

Távhőszolgáltató az üzemeltetett berendezés karbantartási munkáit csak a fűtési idényen kívül, illetve a fűtési szolgáltatás folyamatos biztosítása mellett végezheti.

Távhőszolgáltató a használati melegvíz-szolgáltatás berendezéseinek karbantartását csak a Megrendelővel előzetesen egyeztetett időpontban, Megrendelőnek előre leadott ütemterv alapján végezheti. Távhőszolgáltató köteles a Fogyasztókat az ütemtervben foglaltakról tájékoztatni.

Távhőszolgáltató köteles a karbantartásokat, javításokat illetve cseréket, a lehető legrövidebb határidőn belül elvégezni.

Távhőszolgáltató az üzemeltetett hőellátó berendezést a karbantartás kivételével csak az alábbi esetekben állíthatja le:

- vészhelyzet, vagy olyan előre nem látható helyzet bekövetkeztekor, amely emberéletet veszélyeztet, és/vagy a hőellátó berendezés, az ahhoz kapcsolódó fogyasztóhelyek, a környezetében lévő épületek, vagyontárgyak súlyos károsodásához vezethet,
- a fűtési berendezések üzemzavara miatt.

A leállításról Távhőszolgáltató köteles a Fogyasztókat és a Megrendelőt haladéktalanul értesíteni.

8.3. Korlátozás

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 hőtéljesítmény-csökkentéssel és a rendelkezésre álló más eszközökkel megkísérli a korlátozás okának megszüntetését, illetőleg a hírközlőeszközökön 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.

Lakossági Felhasználó korlátozására csak végső esetben, az egyéb Felhasználó korlátozása után kerül sor.

Az Ökr. 11. §-a szerint, a korlátozás nem terjed ki az egészségügyi intézményekre (fekvőbeteg-intézmények, szakrendelők, szociális fekvőbeteg-intézmények), gyermekintézményekre (bölcsődék, óvodák, alsó- és középfokú oktatási intézmények).

A korlátozásra szolgáló okok megszűnése után a Távhőszolgáltató a korlátozást hírközlő csatornákon keresztül feloldja.

Az Ökr. alapján, a Tsz. 40 §-ban meghatározott irányelvek figyelembe vételével a Távhőszolgáltató korlátozás esetére korlátozási tervet készít (A rendelet 1.sz. melléklete szerint). A korlátozási tervet a Távhőszolgáltató 3 évenként felülvizsgálja és erről az érintetteket tájékoztatja.

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

8.4. A távhőszolgáltatásról történő végleges leválás

A távhőszolgáltatásról történő végleges leválás jelenti a távhőszolgáltatással létrejövő szerződéses jogviszony megszüntetését, melynek eredményeként a felhasználó a távhőszolgáltatást nem veszi igénybe és az addig távhővel ellátott ingatlan összeköttetése megszűnik a szolgáltatói rendszerrel.

Az általános közszolgáltatási szerződést a felhasználó 30 napos felmondási időpontra 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.

Amennyiben a felhasználó az általános közszolgáltatási szerződést felmondja, közszolgáltatási szerződés ismételt megkötéséhez a távhőszolgáltató üzletszabályzatában rögzített feltételek teljesítése szükséges.

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

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 közszolgáltatási 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.

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

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

Ha a felhasználó nem teljesítette a leválással kapcsolatban az önkormányzat rendeletében (Ökr.12.§-16.§) és a jelen üzletszabályzatban előírt feltételeket, akkor meg kell fizetnie az alábbi számítással meghatározott, fűtött és fűtetlen helyiségek között kialakuló hőelvonásnak megfelelő díjat.

$$LG = \frac{G}{L} * L^1 * LG\%$$

LG = levált helyiség után fizetendő hőmennyiség

G = Épület összes felhasznált hő:

L = Épület összes légtér:

L¹ = levált légtér:

LG% = hőelvonás aránya (az alábbiak figyelembe vételével)

A hőelvonás számítás alapja az érintett épület tárgyhónapban felhasznált összes hőmennyiség 1 léghőméterére eső fajlagos mennyisége (lm³/GJ). A levált, érintett helyiségre a fajlagos hőfelhasználás alábbi hányada (**LG%**) képezi a hődíj alapját

Földszinti lakásoknál:

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

Emeleti lakásoknál (kivéve a legfelső szintet):

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

Legfelső szinten lévő lakásoknál:

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

Hőelvonás költségének megfizetéséről lakóközösség esetében a tulajdonosi hozzájárulást adók döntése alapján kell határozni, mivel a levált fogyasztónak a távhőszolgáltató felé fizetési kötelezettsége a lakóközösség döntéséből eredően tovább nem áll fent.

Amennyiben a fogyasztó távhővel ellátott épületben lévő épületrész leválását kezdeményezi úgy Sárbogárd Város Képviselőtestületének 44/2015. (X.21.) rendeletének 16.§-ban foglaltak betartásával kezdeményezheti a leválást. A leváló fogyasztónak rendelkeznie kell a távhővel ellátott épület tulajdonosi közösségének valamennyi tagja által adott hozzájárulásával.

A leváló épületrész tulajdonosának kell viselni

- átalakítás műszaki tervezés,
- szekunder fűtési rendszer leürítés,
- lakáson belül végzett szakszerű műszaki leválasztás,
- lakáson áthaladó vezetékek szükség szerinti szigetelés,
- fűtési rendszer újbóli feltöltés,
- szolgáltató által végzett ellenőrzés, beszabályozás költségeit, illetve a leválás hónapjától függő éves alapidj még hátralévő részét.

9. Reklamáció, panaszügyek

9.1. Beadványok és panaszok kezelése és intézése

A felhasználók, díjfizetők, továbbá a távhőszolgáltatással érintett más személyek a távhőszolgáltatással kapcsolatos panaszukkal, beadványaikkal a távhőszolgáltatóhoz fordulhatnak.

A beadványokat, panaszokat különböző módon juttathatják el az ügyfelek a távhőszolgáltatóhoz:

- személyesen, telefonon (ügyfélszolgálati iroda)
- postai úton.

A beérkezett beadványt a távhőszolgáltató nyilvántartásba veszi és haladéktalanul, de legkésőbb a panasz beérkezésétől számított 15 naptári napon belül köteles kivizsgálni, továbbá érdemi válaszát megküldeni. A válaszadási határidő helyszíni vizsgálat vagy valamely hatóság megkeresésének szükségessége esetén egy alkalommal legfeljebb 15 nappal meghosszabbítható. A válaszadási határidő meghosszabbításáról és annak indokáról a távhőszolgáltató a felhasználót, díjfizetőt írásban, a válaszadási határidő letelte előtt tájékoztatja.

9.2. Díj mértékére vonatkozó kifogás

Amennyiben a kifogásolt díj mértéke az előző év hasonló időszakában számlázott díj másfélszeresét nem haladja meg (az árváltozások hatásaival korrigáltan), a számla kifizetésre a reklamációnak nincs halasztó hatálya. Ha a kifogásolt számla tévesnek 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.

9.3. Mérő működésére, a mérő pontosságára vonatkozó kifogás

A mérő hibás működését (a számláló szerkezet meghibásodását) a Felhasználó köteles haladéktalanul bejelenteni a Távhőszolgáltatónak. 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 időszakra 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 a mérő működésének ellenőrzése céljából tartandó vizsgálatra. Alapítalan kifogás esetén az ellenőrzéssel kapcsolatos költségek a Felhasználót terhelik.

9.4. A szolgáltatás minőségére vonatkozó kifogás

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

Az ügyfél reklamációk kezelésére egyebekben a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/A.§-17/C.§ rendelkezései irányadóak és az ügyfél reklamációk kezelését a Fejér Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség felügyeli. A Távhőszolgáltató a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/D § előírása szerint fogyasztóvédelmi referenst foglalkoztat.

Amennyiben az ügyfél a panasz kivizsgálásával, a bejelentésére adott válasszal nem ért egyet, vagy a panaszát nem orvosolták, a Tszt-ben meghatározott illetékességi területeknek megfelelően fordulhat:

- Fejér Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőségéhez (8000 Székesfehérvár, Piac tér 12-14.) a következő előírások lakossági felhasználóval vagy természetes személy díjfizetővel szembeni megsértése esetén:
 - A) az általános szerződési feltételek ügyfélszolgálaton történő kifüggesztése és ingyenes rendelkezésre bocsátása (Tszt 11.§ (2))
 - B) a távhőt vételezni akaró felhasználó igénybejelentésére tett tájékoztatás (Tszt. 36.§)
 - C) az előre tervezhető karbantartási, felújítási munkák miatti szünetelésről történő tájékoztatás (Tszt. 40.§ (2))
 - D) a szolgáltatott és felhasznált távhő díjának mérése és elszámolása (Tszt. 43.§ (1)-(4) 44.§) E) a hiteles mérőeszköz hitelesítése és annak felülvizsgálata (Tszt. 46.§)
 - F) az üzletszabályzat hozzáférhetővé tétele (Tszt. 53.§)
- Sárbogárd Város Jegyzőjéhez (7000 Sárbogárd, Hősök tere 2.) az üzletszabályzatban foglaltak be nem tartásával kapcsolatban (Tszt. 7.§ (1) c)
- A Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatalhoz (1081 Budapest, II. János Pál pápa tér 7.) a távhőtermelő és távhőszolgáltató működési engedélyében előírt követelmények, feltételek be nem tartása esetén (Tszt. 4.§ (2))

Fentiekén kívül az ügyfél a Fejér Megyei Békéltető Testülethez (8000 Székesfehérvár, Hosszúsétátér 4-6.) is fordulhat, mely testület eljárási jogosultsággal rendelkezik.

A távhőszolgáltató a panasz elutasítása esetén köteles a fogyasztó írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával – annak jellege szerint – mely hatóság vagy a békéltető testület eljárását kezdeményezheti. meg kell adni az illetékes hatóság, illetve a távhőszolgáltató székhelye szerinti békéltető testület levelezési címét.

10. A Távhőszolgáltató megbízottainak azonosítása

A Távhőszolgáltató azon munkavállalóit, akik tevékenységük végzése alatt bármilyen okból a fogyasztási helyeken megjelennek, a 5. számú melléklet szerinti arcképes igazolvánnyal látja el (TKSZ 15.1.)

Az arcképes igazolvány a felmutatóját feljogosítja a Társaság nevében történő intézkedésre. Alkalmazottai az igazolványt kérés, felszólítás nélkül tartoznak felmutatni.

11. Személyes adatok védelme

A Távhőszolgáltató a természetes személy felhasználók, díjfizetők személyes adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény előírásainak megfelelően kezeli.

12. Az Üzletszabályzat hozzáférhetősége

A felhasználói igénykielégítés és a távhőszolgáltatás részletes szabályait tartalmazó üzletszabályzatot a távhőszolgáltató köteles a felhasználók részére hozzáférhetővé tenni (Tszt. 53.§).

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 és hozzáférhető és megtekinthető a Cothec Kft. honlapján.

Az Üzletszabályzat mellett betekintésre megtalálhatók a hivatkozott jogszabályok, dokumentumok, rendeletek. Ezen anyagok jegyzékét a Függelék tartalmazza.

13. Hatálybalépés és módosítás

Jelen Üzletszabályzat a Távhőszolgáltatási Működési Engedélyében meghatározott szolgáltatási tevékenységekre vonatkozik és Sárbogárd 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 jelen Üzletszabályzat érdemi részét érintő olyan változás következik be, ami érinti a Felhasználó - Távhőszolgáltató közötti kapcsolatot.

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

Győr, 2015. április .

dr. Czipf Csongor Ph.D.
ügyvezető
Cothec Kft

Bercsi Gábor
ügyvezető
Cothec Kft.

1. számú melléklet

A távhőszolgáltatás legmagasabb díjtételeiről

Lakossági felhasználók által fizetendő távhőszolgáltatás díjai hatósági árak, az árhatósági jogkört az érvényes jogszabályok alapján a miniszter gyakorolja. A távhőszolgáltatás versenyképesebbé tételéről szóló törvény alapján az ármegállapítással összefüggő ellenőrzési, véleményezési feladatokat a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal látja el.

A díjtétel megnevezése	díjalkalmazás kezdő dátuma	Egysége	Összege (Bruttó)
I. Mérés szerinti árszabás alkalmazása esetén			
1. Alapdíj			
a.) Üzemi fogyasztók részére	-	Ft/MW/év	-
b.) Lakossági és egyéb fogyasztók részére			
- fűtési alapdíj lakossági fogyasztók részére	2014.10.01	Ft/lm ³ /év	303,05
- melegvíz alapdíj lakossági fogyasztók részére	2014.10.01	Ft/lm ³ /év	37,25
- fűtési alapdíj közületi fogyasztók részére	2014.02.01	Ft/lm ³ /év	421,05
- melegvíz alapdíj közületi fogyasztók részére	2014.02.01	Ft/lm ³ /év	51,74
- fűtési alapdíj külön kezelt intézmények részére	2012.01.01	Ft/lm ³ /év	391,70
- melegvíz alapdíj külön kezelt intézmények részére	2012.01.01	Ft/lm ³ /év	48,14
2. Hődíj			
a) Fűtési: lakossági fogyasztók részére	2014.10.01	Ft/GJ	3433,99
b) Fűtési: közületi fogyasztók részére	2016.03.01	Ft/GJ	5083,21
c) Fűtési: közületi külön kezelt intézmények részére	2012.01.01	Ft/GJ	4597,19
d) Melegvíz 0,1418 GJ/m ³ figyelembevételével az I/2. a.) alatti hődíj alkalmazásával lakossági fogyasztók esetén	2014.10.01	Ft/víz m ³	486,94
e) Melegvíz 0,1418 GJ/m ³ figyelembevételével az I/2. b.) alatti hődíj alkalmazásával	2016.03.01	Ft/víz m ³	720,80
f) közületi fogyasztók esetén			
g) Melegvíz 0,1418 GJ/m ³ figyelembevételével az I/2. c.) alatti hődíj alkalmazásával külön kezelt intézmények esetén	2012.01.01	Ft/víz m ³	651,88

Fenti távhőszolgáltatási díjtételek az Általános Forgalmi Adót (ÁFA) tartalmazzák.

2. számú melléklet

**a 44/2015. (X.21.). számú önkormányzati rendelethez
A melegvíz hődíj átalányhoz tartozó havi vízmennyiség**

A használati melegvíz díj megállapításához a lakás teljes fűtött alapterülete alapján az alábbi táblázatban meghatározott alapterületi értékhez tartozó vízmennyiséget kell figyelembe venni.

Lakás teljes fűtött Alapterülete m²	Szolgáltatás esetén víz m³
28,0 m ² -től kisebb	5 m ³ /hó
28,1 m ² -35,0 m ²	7 m ³ /hó
35,1 m ² -44,0 m ²	9 m ³ /hó
44,1 m ² -53,0 m ²	11 m ³ /hó
53,1 m ² -62,0 m ²	14 m ³ /hó
62,1 m ² -70,0 m ²	16 m ³ /hó
70,1 m ² -85,0 m ²	19 m ³ /hó
85,1 m ² -től nagyobb	22 m ³ /hó

3. számú melléklet

Fűtött légtérfogat felülvizsgálatának díja:

A 10. számú mellékletben meghatározott kiszállási díj + rezsi óradíj alkalmazása szerint

A távhőszolgáltatás csatlakozás díja:

csatlakozási alapidíj 25.000.-Ft (csatlakozási pontonként) + mindenkori gázközmű-fejlesztési hozzájárulás díja; + a folyamatos és zavartalan szolgáltatáshoz szükséges, a csatlakozási pontig kiépítendő vezeték, létesítmény és berendezés beépítésének költsége; + fűtőművi többletbővítés költsége.

Díjfizetés módja:

Szolgáltató által kiállított számla ellenében a szolgáltató bankszámlájára történik

4. számú melléklet

Ügyfélszolgálat elérhetősége

Az ügyfélszolgálat levelezési címe: 7000 Sárbogárd, József A. u. 15.

Az ügyfélszolgálat telefonszáma: 06-25-460-235

Az ügyfélszolgálat faxszáma: 06-25-460-235

Az ügyfélszolgálat e-mail címe: sarbogard.tavho@cothec.hu

Az ügyfélszolgálat elérhetőségének időpontjai munkanapokon:

Hétfő 7-9 óráig

Szerda 8-20 óráig

5. számú melléklet

Korlátozási besorolás

1. Korlátozási kategória

Országos tüzelőanyag hiány esetén azonnal korlátozandó felhasználók:

Felhasználó	Cím
HEMO hőfogadó	József Attila út 15/b
polgármesteri hivatal hőközpont	Hősök tere 2
régi tanácsház hőközpont	Ady Endre utca 164-166

2. Korlátozási kategória

Lakossági felhasználók: korlátozásukra csak végső esetben és csak akkor kerülhet sor, ha az egyéb felhasználók korlátozása után ez még szükséges.

3. Korlátozási kategória

Nem terjedhet ki a korlátozás a következő intézményekre:

- Egészségügyi intézmények
- Gyermekintézmények (óvodák, alsó és középfokú oktatási intézmények)

6. számú melléklet

**Arcképes igazolvány
a felhasználókkal kapcsolatban álló társasági munkavállalók részére.**

A Társaság nevében a helyszínen munkavégzés céljából eljáró és a Cothec Kft- képviselő személyek azonosítására fényképes igazolvány szolgál.

Az igazolvány előlapján szerepel

- Az igazolvány tulajdonosának
 - jól felismerhető 3 x 3 cm-es színes arcképe
 - neve
 - személyi igazolvány száma
- Az alkalmazás megjelölése
 - Cothec Kft.
- Sorszám
- Érvényesség ideje

Az igazolvány hátlapján szerepel

- Cothec Kft. alkalmazott munkaköre és telephelye
- A kiadó szervezet vezetőjének munkaköre, neve és aláírása

7. számú melléklet:
Általános közszolgáltatási szerződés minta

COTHEC KFT TÁVHŐSZOLGÁLTATÁSI ÜZLETSZABÁLYZATA

COTHEC

COFELY
GDF SUEZ

ÁLTALÁNOS KÖZZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS HASZNÁLATI MELEGVÍZ (HMV) ÉS FŰTÉSI HŐENERGIA SZOLGÁLTATÁSRÓL

Ssz.: _____

amely létrejött a fent nevezett szolgáltató cég, valamint az alábbiakban megnevezett fogyasztó között a mindenkori hatályos távhőszolgáltatásról szóló jogszabályoknak megfelelően az alábbiak szerint:

A szerződés tárgya:

lakossági és nem lakossági díjszabás szerint fizető közszolgáltatási fogyasztók részére történő hőenergia és HMV szolgáltatás

A szerződéskötés oka:

A szerződés hatálya:

Szolgáltató cég:

COTHEC Energetikai Üzemeltető Kft.

Sárbogárd Távhőszolgáltató

7000 Sárbogárd, József A. u. 15.

Céggjegyzékszám: 08-09-008823

Adószám: 12348356-2-08

Bankszámlaszám: 13100007-02508410-02253484

FOGYASZTÁSI HELY ADATAI									
I.r.sz.:	Helység:	Köztér.neve		H.sz.:					
Épület:		Fogy. hely jogcíme:		Stat. kód:					
Hőközpont kódja:		Fogyasztó/helyek száma:		Fogyasztási hely légtérfogata (lm ³) összesen:					
HKP címe:		Fűtött alap (lm3)		HMV alap (lm3)					
SZERZŐDŐ TÁVHŐFOGYASZTÓ ADATAI									
I.r.sz.:	Helység:	Köztér.neve		H.sz.:					
Fogy. hely megnevezés			Lépcsőház:	Em:	Ajtó:				
Név/Cég név:									
Szül. név:		Szül.hely:	Szül.idő:						
Anyja neve:		Személyi ig. sz.:	Lakcím kártya sz.:						
Céggjegyzékszám:		Adószám:							
Fizetési mód:		Bankszámlaszám							
FIZETŐ ADATAI (amennyiben nem azonos a felhasználóval)									
I.r.sz.:	Helység:	Köztér.neve		H.sz.:					
Fogy. hely megnevezése			Lépcsőház:	Em:	Ajtó:				
Név/Cég név:									
Szül. név:		Szül.hely:	Szül.idő:						
Anyja neve:		Személyi ig. sz.:	Lakcím kártya sz.:						
Céggjegyzékszám:		Adószám:							
Fizetési mód:		Bankszámlaszám							
FELSZERELT HŐMENNYISÉGMÉRŐ(K) ADATAI									
Gyári szám:	Típus:	Állása:	OMH érvényes						
Plomba száma	Elhelyezés:	Tulajdonos:							
Gyári szám:	Típus:	Állása:	OMH érvényes						
Plomba száma	Elhelyezés:	Tulajdonos:							
Hőmennyiségmérő(k) leolvasási időszaka és az elszámolás módja a 1. sz. mellékletben foglaltak szerint történik.									
FELSZERELT MELEGVÍZMÉRŐ(K) ADATAI									
Gyári szám:	Típus:	Állása:	OMH érvényes						
Plomba száma	Elhelyezés:	Tulajdonos:							
Gyári szám:	Típus:	Állása:	OMH érvényes						
Plomba száma	Elhelyezés:	Tulajdonos:							
<p>Megjegyzés: A szerződés az adatváltozás napjától, azaz _____-től érvényes.</p>									

A szerződő felek a fenti szerződési adatokat ellenőrizték a mellékletek tartalmát tudomásul vették, egyúttal a távhőfogyasztó a szerződés átvételét aláírásával elismerte és beleegyezett adatai nyilvántartásába és felhasználásába vételéhez.

Dátum: _____

Mellékletek:

1. számú - Szerződési feltételek- Fűtési energia szolgáltatás
2. számú - Fogyasztói fűtött Lm3-ek
3. számú - Szerződési feltételek- HMV szolgáltatás
4. számú - HMV fogyasztói lista

Szolgáltató megbízottja

Távhőfogyasztó

Fizető

Szerződési feltételek – Fűtési hőenergia szolgáltatás 1. számú melléklet

1. Szolgáltató kötelezettsége:

- 1.1. A szolgáltató kötelezettséget vállal arra, hogy a felhasználási helyen lévő csatlakozási pontnál akkora hőteljesítménnyel áll a Felhasználó rendelkezésére, amennyi szükséges ahhoz, hogy a felhasználási helyen lévő helyiségek hőmérséklete a műszaki előírásoknak megfelelő, - **üzemképes, beszabályozott felhasználói vezetékhalózat és felhasználó berendezések mellett - 15 °C -ig** fűtési időszakban megfeleljen az 2005. évi XVIII. törvény, az 157/2005. (VIII. 15.) Korm. rendeletben, a Sárospatak Város Önkormányzat Képviselőtestületének **Szerződési feltételek – Fűtési hőenergia szolgáltatás 1. számú melléklet**

1. Szolgáltató kötelezettsége:

- 1.1. A szolgáltató kötelezettséget vállal arra, hogy a felhasználási helyen lévő csatlakozási pontnál akkora hőteljesítménnyel áll a Felhasználó rendelkezésére, amennyi szükséges ahhoz, hogy a felhasználási helyen lévő helyiségek hőmérséklete a műszaki előírásoknak megfelelő, - **üzemképes, beszabályozott felhasználói vezetékhalózat és felhasználó berendezések mellett - 15 °C -ig** fűtési időszakban megfeleljen az 2005. évi XVIII. törvény, az 157/2005. (VIII. 15.) Korm. rendeletben, a Sárospatak Város Önkormányzat Képviselőtestületének 44/2015. (X.21.) számú, 2015. október 09. napján elfogadott rendelete a Távhő és melegvíz-szolgáltatásról.

A „fűtési idény” minden év szeptember 15. napjától, a következő év május 15. napjáig tart.

Minden év április 15. napjától május 15. napjáig, valamint szeptember 15. napjától október 15. napjáig terjedő időszak „rendelkezési időszak”. Ez alatt Szolgáltató köteles rendelkezésre állni és a Fogyasztók képviselőjének (társasházi közös képviselő, önkormányzati vagyonkezelő) írásbeli kérésére, 24 órán belül a fűtést beindítani. A fűtés beindítása csak a jelenlegi hőellátó rendszerkiépítettsége alapján lehetséges szakaszolással (egységekben) történhet.

2. Felhasználó kötelezettsége:

A Felhasználó e szerződéssel kötelezettséget vállal a fogyasztói vezetékhalózat, ill. a fogyasztói berendezések üzemképes állapotban tartására, és a 6. pont szerinti díj megfizetésére, és a Szolgáltató számára a berendezésekhez való hozzáférés biztosítására.

3. Hőenergia mérése:

- 3.1. A szolgáltatott, illetve vételezett hőenergiát a felszerelt hőmennyiségmérő méri.
- 3.2. A hőmennyiségmérő a Szolgáltató tulajdonában van, a mérő OMH előírás szerinti hitelesítéséről, meghibásodás esetén javításáról, a Szolgáltató köteles gondoskodni.
- 3.3. Az elszámolás alapját képező mérő leolvasása a fűtési megbízott vagy a társasház kezelőjének jelenlétében történik. A leolvasási adatokról igény szerint a Szolgáltató tájékoztatja a Felhasználót.
- 3.4. Amennyiben a hőmennyiségmérő meghibásodik, és hibás működésének mértéke, időtartama megállapítható, a mért adatokat a Szolgáltató helyesbíti úgy, hogy a felek a szolgáltatott, ill. vételezett hő mennyiséget az előző időszakban még helyesen működő berendezés adatai alapján a külső hőmérséklet figyelembevétel számításal határozzák meg.
- 3.5. A fűtési idény közbeni esetleges mérőcsere tényét és adatait a társasház a fűtési megbízottja ennek hiánya esetén a társasház kezelője, és Szolgáltató által megbízott személyek jegyzőkönyvben rögzítik.
- 3.6. Hőmennyiségmérő leolvasási időpontok:
A fűtési időszak megkezdése előtt, fűtési időszak alatt minden hó zárónapján, a fűtési időszak befejezése után, minden árváltozáskor.

4. A szolgáltatás átadás-átvételi helye a csatlakozási pont

Az épület csatlakozási pontja a szolgáltatói és Felhasználói berendezés határán beépített elzáró szerelvényeknek a Felhasználó felé eső oldala.

5. Üzemvitellel kapcsolatos megállapodások:

- 5.1. A Szolgáltató hozzájárul, hogy a Felhasználó a rendelkezésre álló műszaki adottságok lehetőségein belül a hő felhasználást szabályozza.
- 5.2. A Szolgáltató jogosult a Felhasználó vételezését a Felhasználói berendezés állapotát a felhasználási helyen ellenőrizni. Az ellenőrzést a helyiség használó helyiségeiben a személyes érdekeinek figyelembevételével kell végezni. Az ellenőrzést 7 és 20 óra között munkanapokon lehet elvégezni. Az ellenőrzés során tett megállapításról a felek bármelyikének igénye esetén jegyzőkönyvet kell felvenni.
- 5.3. A fűtésindításkor szükséges munkálatokat (pl. légtelenítés, elzárók állapot-ellenőrzése) a Szolgáltató a Felhasználó kérésére elvégzi.
- 5.4. A Felhasználó a tulajdonában lévő berendezéseken átalakítási, bővítési munkát csak a Szolgáltató hozzájárulásával végezhet.
- 5.5. Amennyiben Felhasználó a tervezett térfogatáramnál és hőmennyiségnél többet kíván vételezni, azt a hőszolgáltatóval kell egyeztetnie.
- 5.6. A felszerelt hőmennyiségmérők rongálás elleni védelméről és a plombák épségéről a Felhasználó köteles gondoskodni.
- 5.7. A mért hőmennyiség díjfizetők részére történő légköbméter arányos, vagy a Felhasználó által közölt egyéb felosztási arányok szerinti szétosztása a Szolgáltató feladata.

- 5.8. A Díjfizetők nevét, címét, természetes azonosítóját, a felosztás módját és fogyasztás felosztásának arányait jelen szerződés 2. sz. melléklete tartalmazza.
- 5.9. A mellékletben szereplő adatokban történő változás a szerződés módosítását teszi szükségessé, melyet a Felhasználó a köteles kezdeményezni.
- 5.10. A hivatalos fűtési idény előtti és utáni pótfűtési időszakban is lehet a fűtésszolgáltatást kezdeményezni, ha azt a Felhasználó fűtési megbízottja kéri, és a Szolgáltatóval megegyezik a fűtésindítás feltételeiről. A fűtés naponkénti időtartamára és mértékére ebben az esetben is az 1. pontban foglaltakat kell alkalmazni.

--

6. Hőszolgáltatási díj, és annak megfizetése:

- 6.1. A Felhasználó, illetve a díjfizető a szerződés szerinti fűtött légtérfogat után alapdíjat, a mért hőenergiaért hődíjat fizet. Lakossági felhasználók által fizetendő *távhőszolgáltatás díjai hatósági árak, az árhatósági jogkört az érvényes jogszabályok alapján a miniszter gyakorolja. A távhőszolgáltatás versenyképesebbé tételéről szóló törvény alapján az ármegállapítással összefüggő ellenőrzési, véleményezési feladatokat a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal látja el.* A közületi felhasználók által fizetendő díjakat az üzletszabályzat tartalmazza.
- 6.2. A díjak fizetése a szolgáltatás igénybevételének hónapjára egy összegben a számla benyújtásakor és az abban megjelölt időpontban esedékes.
- 6.3. A fűtési hődíjat havi mért mennyiség, illetve 6 vagy 12 havi havi előlegként kell megfizetni. A fogyasztás elszámolása a fűtési idény végén történt leolvasással és a júliusi elszámoló számla kibocsátásával történik.
- 6.4. Amennyiben a díjfizető fizetési kötelezettségének felszólítás ellenére sem tesz eleget, a Szolgáltató a díjfizetési hátralék kiegyenlítéséig a szolgáltatást szüneteltetheti. Késedelmes fizetés esetén a késedelmi kamatot kell fizetni. Díjfizetés elmulasztása esetén a Szolgáltató követelését bírósági úton érvényesítheti.
- 6.5. A Felhasználó személyében bekövetkezett változása esetén jelen szerződés érvényét veszti és az új feltételek alapján új szerződést kell kötni 15 napon belül írásban tájékoztatni kell a Szolgáltatót.
- 6.6. Az alap és hődíj számlák a természetes fogyasztói hely azonosítóhoz rendelt felhasználó, tulajdonos, bérlő nevére kerülnek kiállításra, annak kiegyenlítése az azonosítóhoz rendelt felhasználó, tulajdonos, bérlőt terheli.
- 6.7. A bérlő váltás közben, vagy bérlői kijelentkezés után (az üres időszakokban) keletkezett tartozások kiegyenlítéséért a tulajdonos, fenntartó felel.

6. Hőszolgáltatási díj, és annak megfizetése:

- 6.1. A Felhasználó, illetve a díjfizető a szerződés szerinti fűtött légtérfogat után alapdíjat, a mért hőenergiaért hődíjat fizet. Lakossági felhasználók által fizetendő *távhőszolgáltatás díjai hatósági árak, az árhatósági jogkört az érvényes jogszabályok alapján a miniszter gyakorolja. A távhőszolgáltatás versenyképesebbé tételéről szóló törvény alapján az ármegállapítással összefüggő ellenőrzési, véleményezési feladatokat a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal látja el.* A közületi felhasználók által fizetendő díjakat az üzletszabályzat tartalmazza.
- 6.2. A díjak fizetése a szolgáltatás igénybevételének hónapjára egy összegben a számla benyújtásakor és az abban megjelölt időpontban esedékes.
- 6.3. A fűtési hődíjat havi mért mennyiség, illetve 6 vagy 12 havi havi előlegként kell megfizetni. A fogyasztás elszámolása a fűtési idény végén történt leolvasással és a júliusi elszámoló számla kibocsátásával történik.
- 6.4. Amennyiben a díjfizető fizetési kötelezettségének felszólítás ellenére sem tesz eleget, a Szolgáltató a díjfizetési hátralék kiegyenlítéséig a szolgáltatást szüneteltetheti. Késedelmes fizetés esetén a késedelmi kamatot kell fizetni. Díjfizetés elmulasztása esetén a Szolgáltató követelését bírósági úton érvényesítheti.
- 6.5. A Felhasználó személyében bekövetkezett változása esetén jelen szerződés érvényét veszti és az új feltételek alapján új szerződést kell kötni 15 napon belül írásban tájékoztatni kell a Szolgáltatót.
- 6.6. Az alap és hődíj számlák a természetes fogyasztói hely azonosítóhoz rendelt felhasználó, tulajdonos, bérlő nevére kerülnek kiállításra, annak kiegyenlítése az azonosítóhoz rendelt felhasználó, tulajdonos, bérlőt terheli.
- 6.7. A bérlő váltás közben, vagy bérlői kijelentkezés után (az üres időszakokban) keletkezett tartozások kiegyenlítéséért a tulajdonos, fenntartó felel.

7. Szerződésszegés esetei:

- 7.1. A távhőszolgáltató részéről szerződésszegésnek minősül, ha
 - a) a távhőszolgáltatást a közszolgáltatási szerződésben meghatározott időpontban nem kezdi meg;
 - b) a távhőt nem a közszolgáltatási szerződésben meghatározott, illetőleg nem a tőle elvárható módon szolgáltatja;
 - c) a távhő felhasználó részére történő szolgáltatását nem hitelesített mérőeszköz használatával végzi;
 - d) a távhőszolgáltatás előre tervezhető munkák miatti szüneteltetéséről a felhasználót az üzletszabályzatban vagy a szerződésben előírt módon és időben nem értesíti;
 - d) felróható magatartása folytán a távhőszolgáltatás megszűnik, vagy azt a Tszt. 40–41. §-okban foglaltakon túlmenően szünetelteti vagy korlátozza;
 - e) a távhőszolgáltatás felfüggesztése esetén a felfüggesztési ok megszüntetésére vonatkozó írásbeli értesítése kézhezvételét követő munkanapon a felhasználó részére a távhőszolgáltatást nem kezdi meg.

A távhőszolgáltató részéről történő szerződésszegésre egyebekben a távhőszolgáltatásról szóló jogszabályok és az Üzletszabályzat rendelkezései az irányadók.

- 7.2.** A felhasználó illetőleg a díjfizető részéről szerződésszegésnek minősül, ha a Tszt. 49.§ (2) bekezdésében foglaltakat megsérti, *vagy az abban foglaltaknak nem tesz eleget*, ha
- f) a szerződésben meghatározott hőtjeljesítményt vagy annak meghatározó paraméterét szándékosan túllépi,
 - g) a távhő folyamatos és biztonságos szolgáltatását, illetőleg más Felhasználó szerződésszerű távhő vételezését zavarja, vagy veszélyezteti,
 - h) a mérőeszközt szándékosan vagy vétkes gondatlansággal megrongálja, a mérőeszköz sérülését a távhőszolgáltatónak nem jelenti be,
 - i) a mérőeszköz befolyásolásával vagy megkerülésével távhőt vételez,
 - j) a távhő díját nem vagy nem a szerződésben meghatározott időben fizeti meg,
 - k) a korlátozási rendelkezéseknek nem tesz eleget,
 - l) mért vagy méretlen vezetékbeil engedély nélkül vételez,
 - m) a távhőrendszernek a távhőszolgáltató által üzemeltetett szabályzó és a csatlakozási pont előtti elzáró szerelvényeit illetéktelenül működteti,

A felhasználó részéről történő szerződésszegésre egyebekben a távhőszolgáltatásról szóló jogszabályok és az Üzletszabályzat rendelkezései az irányadóak.

- 7.3.** A távhőszolgáltató jogosult a Felhasználó vételezését, a Felhasználói berendezés állapotát a felhasználási helyen ellenőrizni. Az ellenőrzést végző személyt az arra feljogosító, fényképes igazolvánnyal kell ellátni.
- 7.4.** A távhőszolgáltató hozzájárulása nélkül végzett átalakítás esetén a Felhasználó köteles a felszólítástól számított 15 napon belül az eredeti állapotot visszaállítani. Az átalakítás időtartamára, de legfeljebb 6 hónapra a Felhasználó felemelt díjat köteles fizetni.
- 7.5.** A távhőszolgáltató által nem engedélyezett, a Felhasználói rendszeren végzett átalakításból adódó hiányosságokat a szolgáltató megszünteti, amennyiben a Felhasználó ezt felszólítás ellenére nem végzi el. A helyreállítás költségei a Felhasználót terheli. A helyreállítást a Felhasználó tűrni köteles.

8. A közszolgáltatási szerződés-szegés következményei:

- díjvisszatérítés, illetőleg pótdíjfizetés, - felemelt díj, - kártérítés, - távhőszolgáltatás felfüggesztése - közszolgáltatási szerződés felmondása.

- 8.1.** Az (1) bekezdésben említett következmények együttesen is alkalmazhatók.
- 8.2.** A pótdíj, a felemelt díj és a díjvisszatérítés mértékét a 44/2015 (X.21) sz. önkormányzati rendelet tartalmazza.
- 8.3.** A díjvisszatérítés, a pótdíj, és a felemelt díj megfizetése nem mentesít az okozott kár megtérítése alól.
- 8.4.** Ha a Felhasználó a távhőszolgáltatás felfüggesztése okának megszüntetéséről a távhőszolgáltatót írásban értesítette, az értesítés kézhezvételét követő munkanapon a távhőszolgáltatást meg kell kezdeni, amennyiben a szolgáltató meggyőződött a felfüggesztés okának megszüntetéséről.
- 8.5.** A távhőszolgáltató köteles a Felhasználó részére a díj arányos részét visszatéríteni, ha a szolgáltatónak felróható hiba következményeként a szolgáltatás szünetel vagy csökkentett mértékű.
- 8.6.** A Felhasználó köteles a távhőszolgáltató részére
- a) pótdíjat fizetni, ha a szerződésben meghatározott hőtjeljesítményt túllépi;
 - b) felemelt díjat fizetni, ha
 - a mérőeszközt szándékosan vagy vétkes gondatlansággal megrongálja, a mérőeszköz sérülését a távhőszolgáltatónak nem jelenti be,
 - a mérőeszköz befolyásolásával vagy megkerülésével távhőt vételez,
 - a korlátozási rendelkezéseknek nem tesz eleget.
- 8.7.** A távhőszolgáltató a távhőszolgáltatást felfüggeszti, ha a Felhasználó
- a) a távhő folyamatos és biztonságos szolgáltatását, illetőleg más Felhasználó szerződésszerű távhő vételezését zavarja vagy veszélyezteti,
 - b) a mérőeszközt szándékosan vagy vétkes gondatlansággal megrongálja, a mérőeszköz sérülését a távhőszolgáltatónak nem jelenti be,
 - c) a mérőeszköz befolyásolásával vagy megkerülésével távhőt vételez,
 - d) a távhőszolgáltatás díját késedelmesen fizeti meg,
- 8.8.** A távhőszolgáltató a közszolgáltatási szerződést felmondhatja, ha a Felhasználó a távhőszolgáltatás díját az esedékességtől számított 30 napon belül nem egyenlíti ki.

9. A távhőszolgáltatás szüneteltetése

- 9.1.** A távhőszolgáltató jogosult az élet-, egészség- vagy a vagyontárgy 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 szünetelése miatt a Felhasználói berendezésekben keletkezett károkat, amennyiben a szolgáltatás szünetelésében a Felhasználó vétlen, a szolgáltató köteles megtéríteni.
- 9.2.** A távhőszolgáltató köteles az előre tervezhető karbantartási, felújítási munkák miatti szüneteltetés időpontjáról és várható időtartamáról az Üzletszabályzatban rögzített módon az érintett Felhasználókat előre értesíteni.

10. A távhőszolgáltatás korlátozása

- 10.1.** A távhőszolgáltató jogosult országos tüzelőanyag-hiány miatt termelés kiesés esetén, vagy környezetvédelmi érdekből a szolgáltatást korlátozni.

COTHEC KFT TÁVHŐSZOLGÁLTATÁSI ÜZLETSZABÁLYZATA

10.2. A Felhasználó a 44/2015 (X.21) sz. önkormányzati rendelet 5. számú melléklete szerinti korlátozási kategóriába tartozik. A korlátozás végrehajtásáról a Felhasználó gondoskodik. Végrehajtásért a Felhasználó által kijelölt személy a felelős. A korlátozás elrendelése telefonon, faxon, vagy személyesen történhet.

A korlátozás végrehajtásáért felelős személy a Felhasználó

11. Felmondás

11.1. A Szolgáltató a közszolgáltatási szerződést a csak a 7.2. pontban meghatározott szerződésszegés esetén mondhatja fel, valamint akkor, ha tudomást szerez arról, hogy Felhasználó a távhő vételezését a felhasználási helyen megszüntette. Ebben az esetben a közszolgáltatási szerződés felmondása miatt az épületben, épületrészben esetleg bekövetkező kár a Felhasználót terheli.

11.2. A Felhasználó a közszolgáltatási szerződést a 2005. Évi XVIII. Törvény, az 157/2005.(VIII. 15.) Korm. rendelet, a 44/2015 (X.21) sz. önkormányzati rendelet, és az Üzletszabályzat rendelkezései szerint mondhatja fel.

11.3. Alapdíjat a szolgáltatás végleges kikapcsolása esetén a Felhasználó a fűtési szezon végéig köteles fizetni.

12. Felek között nem szabályozott kérdésekben a 2005. Évi XVIII. Törvény, az 157/2005.(VIII. 15.) Korm. rendelet, a 44/2015 (X.21) sz. önkormányzati rendelet az Üzletszabályzat, valamint a vonatkozó árrendelkezések és a Ptk. általános szabályaiban foglaltak az irányadók.

13. Jelen szerződés a szerződés hatálya alatt megadott időszakra érvényes, vagy amíg a Felhasználó tulajdonosi vagy bérleti jogának megszűnését a Szolgáltató felé írásban nem közli, valamint ha egyéb, jogszabályban meghatározott okból és módon felmondásra nem kerül.

COTHEC KFT TÁVHŐSZOLGÁLTATÁSI ÜZLETSZABÁLYZATA

Szerződési feltételek – Fűtési hőenergia szolgáltatás 1. számú mellékletéhez

2. számú melléklet

hőközpont / hőfogadó --

Fűtéssel kapcsolatos hőszolgáltatási díjak fizetése:

Szerződési feltételek – Fűtési hőenergia szolgáltatás 1. számú mellékletének 6. pontjában foglaltakat figyelembe véve a fogyasztó(k) az általuk használt helyiségek légtérfogata után fizetendő fűtési díjakat, tulajdonosként, illetve bérlőként - a fogyasztó(k) nevére és címére kiállított számla alapján fizetik meg.

Fűtési hőmennyiség díjának fizetése / elszámolása:

A fogyasztó(k) a felhasznált hőmennyiség hődíját az általuk használt helyiségek légtérfogata után a hőközpont / hőfogadóban felszerelt hiteles hőmennyiségmérőn mért (GJ) hőmennyiség alapján havonta fizeti(k) meg.

A hőközponti hőmennyiségmérőhöz tartozó fűtési hőenergiát felhasználó lakások és nem lakás céljára szolgáló helyiségek cím és légtéradatai, illetve a szerződéskötés időpontjában bejelentett fogyasztó(k) megnevezése

Fogyasztó megnevezése	ép/em/ajtó	megnevezés	Elsz.	légtér	Megjegyzés/fogyasztó aláírása
összesen:				0,000	lm³

Elszámolás (Elsz.) rövidítések

A: Hődíj 6 vagy 12 havi átalány alapján

M: havonta a mért fogyasztás után elszámolva

Em: egyedi hőmennyiségmérő alapján

Dátum:

Szolgáltató megbízottja

Távhőfogyasztó

Fizető

1. Szolgáltató kötelezettséget vállal melegvíz folyamatos szolgáltatására, kivéve az éves tervszerű karbantartás időtartamát.
2. A kazánházban és a hőközpontban a HMV-tárolókból a kilépő melegvíz hőmérséklete min. 40 °C.
3. A Felhasználó vállalja, hogy az épületen belüli melegvíz-berendezéseket szolgáltatásra alkalmas állapotban tartja, ill. az épület kezelőjével tartatja. Az épület melegvíz rendszerében előforduló rendellenes vízvesztéséget azonnal jelzi a Szolgáltatónak, valamint az épület kezelőjének, annak érdekében, hogy az épület kezelője a hiba elhárításáról gondoskodni tudjon.
4. A Szolgáltató nem tartozik felelősséggel az épületen belüli melegvíz rendszerben bekövetkezett esetleges meghibásodásért, az abból eredő kieséséért, illetve kárért.
5. A Felhasználó által vételezett használati melegvíz mennyiségét (m³) a Fogyasztó tulajdonában lévő hiteles, szakszerűen szerelt melegvízmérő méri.
6. A Fogyasztó által felszerelt melegvízmérőt (mérőket), a szolgáltató saját plombájával látja el, melynek sértetlenségét a Fogyasztó szavatolja.
7. A melegvízdíj a felszerelt melegvízmérő alapján kerül elszámolásra. A Felhasználó (vagy díjfizető) az első elszámolásig a lakásban lakók létszáma és a fogyasztási szokások szerint a közösen meghatározott vízmennyiségnek megfelelően előleget fizet az első leolvasásig. A melegvízmérőhöz való hozzáférhetőséget és a mérő leolvashatóságát a Felhasználónak kell biztosítani.
8. A vízmérő(k) leolvasása 11 hónapon keresztül a fogyasztó részére kiállított és eljuttatott adatlap, és az adatlapon a fogyasztó által megadott, igazolt mérőállások, szolgáltató által a lépcsőházban kihelyezett gyűjtőládába történő bedobásával történik. A Vízmérő(k) ellenőrző leolvasására évente egyszer, május 31-i időponttal kerül sor. A szolgáltató a leolvasást követően a mérőállások alapján elszámolást készít, melyet a leolvasást követő havi számlában szerepeltet. A szolgáltató a mérőállások alapján a felhasználás összevetéséből adódó különbözetet jóváírja, vagy kiszámlázza. A Szolgáltató mindenkor a vonatkozó rendelet, ármegállapítás szerinti díjtételeket számlázza a Felhasználó felé.
9. A melegvíz díja a melegvíz előállításához felhasznált ivóvíz és csatorna díját nem tartalmazza, ezeket a Szolgáltató a mindenkor érvényes víz-és csatornadíjon számlázhatja tovább a Felhasználónak.
10. A Felhasználó kijelenti, hogy a felszerelt melegvízmérő óra a lakásban vételezett összes melegvíz mennyiségét méri. Amennyiben ennek ellenkezője bizonyosodik be, úgy a Szolgáltató a szerződés érvénybelépéséig visszamenőleg és a szükséges átalakítások megtételéig a melegvíz hődíját a vonatkozó rendeletben meghatározott - mérés nélküli esetre vonatkozó átlány m³ alapján számlázza.
11. Ha a melegvíz szolgáltatás tartama alatt a lakásból a Felhasználó elköltözik és (vagy új Felhasználó költözik be) a melegvízdíjat a kiköltözés napjáig a régi, a beköltözés napjától az új Felhasználó fizeti.
12. A régi és az új Felhasználó köteles a Szolgáltató felé a Felhasználó személyében bekövetkező változást a változás időpontját követő 15 napon belül írásban bejelenteni. Az átjelentésnek tartalmaznia kell a felhasználási hely pontos megjelölését, a változás időpontját, a mérőóra állását, valamint az új Felhasználó nevét, születési dátumát, anyja nevét, és aláírását.
13. *A melegvízdíj számlák a természetes fogyasztói hely azonosítóhoz rendelt felhasználó, tulajdonos, bérlő nevére kerülnek kiállításra, annak kiegyenlítése az azonosítóhoz rendelt felhasználót, tulajdonost, bérlőt terheli.*
14. *A bérlő váltás közben, vagy bérlői kijelentkezés után (az üres időszakokban) keletkezett tartozások kiegyenlítéséért a tulajdonos, fenntartó felel.*

15. A díjfizető személyében bekövetkező változást a régi és az új díjfizető – a Felhasználó képviselőjének egyidejű értesítése mellett – írásban köteles a távhőszolgáltatónak a díjfizető személyében bekövetkező változástól számított 15 napon belül bejelenteni.
16. A fentiek elmulasztása esetén az átjelentés megtörténteig a melegvízdíjat a régi Felhasználó (díjfizető) köteles a Szolgáltatónak megtéríteni.
17. A mérő meghibásodása esetén annak javíttatása, valamint a mérő időszakos hitelesíttetése a Fogyasztó feladata. A javítás, illetve az időszakos hitelesítés céljára leszerelt mérő helyett a Fogyasztó másik, hitelesített mérőt szerel fel, melyet a szolgáltató plombával lát el.
18. A Felhasználó köteles biztosítani, hogy a Szolgáltató dolgozói, illetve megbízottjai a mérőórát a leolvasási időszakban leolvashassák, illetve a fenti időszakon kívül is ellenőrizhessék. Amennyiben az ellenőrzés során a Fogyasztó plombája sérült, vagy a mérő áll, úgy a Szolgáltató az előző leolvasási időponttól kezdődően a melegvíz hődíját a vonatkozó rendeletben meghatározott átalány m³ alapján számlázza.
19. A Szolgáltató a távhőszolgáltató rendszer melegvíz szolgáltatás szüneteltetésével járó tervszerű karbantartását az év május hó 15. napja és szeptember 15. napja között végzi. A melegvíz szolgáltatás szüneteltetésének időpontjáról a Szolgáltató a Felhasználót a tömegkommunikációs eszközök, vagy a Felhasználó épületében kifüggesztett tájékoztató útján értesíti.
20. A távhőszolgáltatásra vonatkozó jogszabályok, rendelkezések módosulása esetén a szerződés felülvizsgálatára és szükség szerinti módosítására kerül sor.
21. A felek között nem szabályozott kérdésekben a vonatkozó jogszabályi rendelkezésekben, illetve a Ptk. szabályaiban foglaltak az irányadók.

E szerződés 3 példányban készült, amelyből 1 példány a Felhasználót, ill. 2 példány a Szolgáltatót illeti meg.

8. számú melléklet:

Fogyasztó változás bejelentésére szolgáló nyomtatvány és kitöltési útmutató



Ügyfélszolgálati irodánk: Sárbogárd, József A. u. 15. Tel/Fax.: 06-25-460-235

Sorszám: /

FOGYASZTÓI ADATVÁLTOZÁS BEJELENTŐ LAP

Változás jogcíme:	Változás dátuma:	<input type="text"/>	év	<input type="text"/>	hó	<input type="text"/>	nap
Hővételezési hely azonosító:		<input type="checkbox"/> Fűtés + <input type="checkbox"/> HMV	<input type="text"/>				
		<input type="checkbox"/> HMV	<input type="text"/>				
Fogyasztási hely címe:							Hrsz:

FOGYASZTÁSI HELY ADATOK VÁLTOZÁSA	
ELŐZŐ	ÚJ
Fogy. hely megnevezése:	Fogy. hely megnevezése:
Tulajdonos/ bérlő:	Tulajdonos/ bérlő:
Légtérifogat: <input type="text"/> m ³	Légtérifogat: <input type="text"/> m ³
Tulajdon típusa:	Tulajdon típusa:
Fizetés típuskódja:	Fizetés típuskódja:
(Fizetési típuskódok: 01:készpénz; 02:csekk; 03:csoportos beszedési megbízás; 04:banki átutalás)	

VEVŐADATOK VÁLTOZÁSA	
ELŐZŐ	ÚJ
Ügyfél azonosító:(5 krt) <input type="text"/>	Ügyfél azonosító:(5 krt) <input type="text"/>
Vevőtípus: <input type="checkbox"/> Közület <input type="checkbox"/> Különkezelt Intézmény <input type="checkbox"/> Lakosság	Vevőtípus: <input type="checkbox"/> Közület <input type="checkbox"/> Különkezelt Intézmény <input type="checkbox"/> Lakosság
Vevő név, megnevezés:	Vevő név, megnevezés:
Vevő címe:	Vevő címe:
Értesítési címe:	Értesítési címe:
Egyéb értesítési adatok:	Egyéb értesítési adatok:
Személyi, céges adatok:	
Születési dátuma: <input type="text"/> év <input type="text"/> hó <input type="text"/> nap	Születési dátuma: <input type="text"/> év <input type="text"/> hó <input type="text"/> nap
Születési helye:	Születési helye:
Anyja neve:	Anyja neve:
Születési név:	Születési név:
Szem. Ig. száma:	Szem. Ig. száma:
Lakcímkártya száma:	Lakcímkártya száma:
Cégjegyzékszám:	Cégjegyzékszám:
Adószám:	Adószám:
<input type="text"/> Bankszámlaszám: <input type="text"/>	<input type="text"/> Bankszámlaszám: <input type="text"/>
Telefonszám:	Telefonszám:

COTHEC KFT TÁVHŐSZOLGÁLTATÁSI ÜZLETSZABÁLYZATA

<i>Melegvízmérő és azonosító adatok:</i>					
Hőközpont			HMV mérő(k) fogy.helye:		
Gyári szám:	Felsz. helye:	Mérő állása:	m ³	Új átlag:	m ³
Gyári szám:	Felsz. helye:	Mérő állása:	m ³	Új átlag:	m ³
Gyári szám:	Felsz. helye:	Mérő állása:	m ³	Új átlag:	m ³
Gyári szám:	Felsz. helye:	Mérő állása:	m ³	Új átlag:	m ³
<i>Hőmennyiségmérő adatok:</i>					
Fűtés hődíj előleg módosítás:	<input type="checkbox"/> Nincs	<input type="checkbox"/> Van	Hődíj előleg mennyisége:		GJ
Fűtés hődíj GJ részfizetése:	<input type="checkbox"/> 6 havi	<input type="checkbox"/> 12 havi	Új hődíj előleg mennyisége:		GJ
Egyedi hőmennyiségmérő leolvasás szükséges?:	<input type="checkbox"/> Nem	<input type="checkbox"/> Igen			
Hőmennyiségmérő gyári szám:	Allása:			GJ	
<i>Egyéb információ</i>					
Van korlátozott szolgáltatás?:	<input type="checkbox"/> Nincs	<input type="checkbox"/> Igen van:			
Van tartozása az előző tulajdonosnak?:	<input type="checkbox"/> Nincs	<input type="checkbox"/> Igen van:			
Egyéb megjegyzés:					

Hozzájárulok ahhoz, hogy személyes és egyéb adataimat a szolgáltató tárolja és felhasználja számlakészítés céljából. A változás bejelentéséhez szükséges dokumentumok fénymásolása az engedélyemmel történt.

Tudomásul veszem (vesszük), hogy a fogyasztóváltozás időpontjának figyelembe vételével a melegvíz és fűtéselszámolás, majd az éves elszámoló számla utólag készül el, és kerül megküldésre. Ebből adódóan:

- többletfogyasztás esetén fizetési kötelezettség keletkezik, mely az elszámoló számla alapján, a mellékelt csekken fizetendő.
- megtakarítás esetén visszatérítés jár, melyet a kiállított számlát követően a megadott számlaszámra utalunk vagy az értesítésítési címére küldünk vissza postán.

Sárbogárd, év hó nap

fogyasztó aláírása

új fogyasztó aláírása

ügyintéző aláírása

adatrögzítő aláírása

Változás bejelentő kitöltési útmutató

Változás jogcíme: "Adás-Vétel"; Név; Értesítési cím; stb. jogcím megnevezést kérünk

Változás dátuma: A jogcím szerinti változás napját kérjük megadni

Hővételezési hely azonosító: Szolgáltató tölti ki

Fogyasztási hely címe: A változásban érintett fogyasztási hely címe

Fogy. hely megnevezése.: (Előző és Új) "Lakás"; "Iroda"; "Üzlet", vállalkozás nevesítését kérjük megadni

Tulajdonos/ bérlő: (Előző és Új) - Fogyasztási helyet használó nevét adja meg, aláhúzva a megfelelő vonatkozást

Légtérfogat: (Előző és Új) - Fogyasztási hely légtérfogatát kérjük megadni (számla 3/4 oldal Tétel megnevezés alatt Fűtés alapdíj sora szerint)

Tulajdon típusa: (Előző és Új) - "Saját"; "Bérlemény"; "Önkormányzati"; "Állami";

Fizetés típuskódja: (Előző és Új) - A sor alatti felsorolás szerinti kódot kérjük megadni

Ügyfél azonosító:(5 krt): (Előző) - Számláján 1/4 oldal felhasználó azonosító száma: utolsó 5 karakter; (Új) - szolgáltató adja meg

Vevőtípus: (Előző és Új) - Megfelelőt kérjük X – el, jelölje meg

Vevő név, megn.: (Előző és Új) - Nevét kérjük megadni

Vevő címe: (Előző és Új) - címét kérjük megadni (alapesetben a fogyasztási hely címe)

Értesítési címe:(Előző) - Az új címét kérjük megadni; (ÚJ) - Akkor adja meg, ha a fogyasztási helytől eltérő címre kéri a számlát

Egyéb értesítési adatok: (Előző és Új) - e-mail cím, ideiglenes lakcíme

Személyi, céges adatok: í(Előző és Új) - magánszemély / cég esetén a megfelelő vonatkozású adatokat kérjük megadni

Hőközpont:(Előző) - Számlája 1/4 oldalán a Hőközpont azonosító első 4 karaktere elegendő

HMV mérő(k) fogy.helye: lehet lakás, hőközpont, stb.

Gyári szám: mellett a Melegvízmérő(k) gyári számát, felsz. helyét, leolvasott állását és a mérőhelyen várható átlagfogyasztást kérjük megadni

Fűtés hődíj előlegmódosítás: kérjük jelölni, ha az (Előző) számlájától eltérő előleget kíván fizetni

Hődíj előleg mennyisége: (Előző) - számlája 3/4 oldalán a Fűtés átalány 6 vagy 12 havi sorban megadott GJ mennyiséget adja meg

Fűtés hődíj GJ részfizetése: (ÚJ) - kérjük jelölni (6 havi: október-március), (12 havi június - május hónapok) között kerül számlázásra

Új hődíj előleg mennyisége: (Új) - választása szerint a szolgáltató állítja be

Egyedi hőmennyiségmérő leolvasás szükséges? (Előző) - amennyiben egyedi hőmennyiségmérővel rendelkezik, akkor kérjük ennek megfelelően a mérő számát, állását megadni

Van korlátozott szolgáltatás? A szolgáltató által kerül bejegyzésre

Van tartozása az előző tulajdonosnak? A szolgáltató által kerül bejegyzésre

Egyéb megjegyzés: (Előző - Új) által a változással összefüggő információ adható meg.

Az adatlapot (előző) - fogyasztó aláírása; (Új) - új fogyasztó aláírása szükséges a bejelentés befogadásához. (Előző és Új) - adatlap másolatot kap az ügyintéző által átvett és aláírt adatlapról.

9. számú melléklet:

Melegvíz mérők hó végi leolvasó lapja

COTHEC KFT. TÁVHŐSZOLGÁLTATÓ SÁRBOGÁRD

MELEGVÍZMÉRŐ LEOLVASÓ LAP

AZONOSÍTÓ: «kód»

NÉV: «Fogyneve»

CÍM: «Címe»

2014.09.30.

Kérjük, szíveskedjék a melegvízmérő(k) állását leolvasni és bejegyezni a mérőállás rovatba és a leolvasó lapot **2014. 10. 01. reggel 7 óráig** a lépcsőházban elhelyezett gyűjtőládába bedobni.

1. mérő száma: «mérő_száma_1»

Előző állás 2014.08.31: *«mérőállás_1» Mérőállás:.....m³

A mérő(k) állását igazolom

2. mérő száma: «mérő_száma_2»

Előző állás 2014.08.31: *«mérőállás_2» Mérőállás:.....m³

* A fogyasztó által leolvasott vagy átlagfogyasztás utáni becsült mérőállás

Fogyasztó aláírása

Dátum:

10. számú melléklet:

A Távhőszolgáltató jelen üzletszabályzat elfogadásakor rögzíti, hogy fogyasztói rendszeren végzett munkákat (például, fűtési vagy melegvíz rendszer üritése, töltése, légtelenítése, radiátor le felszerelés, tömítetlenségek elhárítása, javítások karbantartások, fogyasztói kizárások, visszakapcsolások, stb.) bruttó 6.350,- Ft rezsi óradíj figyelembevételével számlázza ki a fogyasztó felé, amely nem tartalmazza a felhasznált anyagok és kiszállítás költségét.

A felhasznált anyagok díjára a Távhőszolgáltató jogosult 15% anyagigazgatási költséget felszámítani. Kiszállítási költség Sárbogárd területén bruttó 8.000,- Ft/alkalom.

Nem a Távhőszolgáltatói rendszer meghibásodása miatt szükségessé váló töltés víz (víz, csatorna, vízlágyítás és felmelegítés) költségét a Fogyasztó a távhőszolgáltatónak megtéríteni köteles.

A Fenti díjakat a Távhőszolgáltató jogosult módosítani, az új díjakat azok érvénybe lépése előtt 10 nappal honlapján köteles közzétenni.

FÜGGELÉKEK:

1. számú függelék:

2005. évi XVIII. törvény a távhőszolgáltatásról

2. számú függelék:

157/2005. (VIII. 15.) Korm. Rendelet a távhőszolgáltatásról szóló
2005. évi XVIII. törvény végrehajtásáról

3. számú függelék:

Sárbogárd Város Képviselőtestületének 44/2015. (X.21.) rendelete
a Távhő és melegvíz-szolgáltatásról

4. számú függelék:

1990. évi LXXXVII. törvény az árak megállapításáról (Ámt.)

5. számú függelék:

1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről (Fgytv.)

6. számú 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

7. számú függelék:

2013. évi LIV. törvény a rezsicsökkentések végrehajtásáról

8. számú függelék:

2013. évi CLXXXVIII. törvény az egységes közszolgáltatói számlaképről



Sárbogárd Város Jegyzője

7000 Sárbogárd, Hősök tere 2.

☎ 06-25/520-260 Fax: 06-25/520-280

web: www.sarbogard.hu e-mail: jegyzo@sarbogard.hu

ÉRKEZETT
2016. JUN 7. 8

Szám: D-291/ 1 /2016
Ea.: Bencze István
E-mail: muszak@sarbogard.hu

Tárgy: Cothec Kft. Távhőszolgáltatási Üzletszabályzatának jóváhagyása.

HATÁROZAT

A COTHEC Energetikai Üzemeltető Korlátolt Felelősségű Társaság (a gazdasági társaság rövidített neve és a továbbiakban: COTHEC Kft. székhelye: 9024 Győr, Hunyadi utca 14., cégjegyzékszám: Cg. 08-09-008823, adószáma: 12348356-02-08, képviseli: dr. Czipf Csongor Ph.D. ügyvezető és Bercsi Gábor ügyvezető) távhőszolgáltatási üzletszabályzat elfogadása iránti kérelme alapján, a Sárbogárd közigazgatási területére szóló a 7000 Sárbogárd, József A. u. 15. szám és a 7000 Sárbogárd, Hősök tere 2. szám alatti fűtőművekről történő távhő - és használati melegvíz szolgáltatás ellátási területére vonatkozó, 2016. április 29-i keltezésű tartalommal a gazdasági társaság képviseletére jogosultak aláírásával ellátott „Távhőszolgáltatási Üzletszabályzatot”

j ó v á h a g y o m.

A távhőszolgáltatási üzletszabályzat csak a jogerős határozattal együtt érvényes.

Kötelezem a COTHEC Kft.-t, hogy a fogyasztók és a nyilvánosság előtti közzététel érdekében a határozatom jogerőre emelkedését követően, gondoskodik a záradékkal ellátott távhőszolgáltatási üzletszabályzat honlapján történő közzétételéről.

Az üzletszabályzat távhőszolgáltató honlapján való közzétételét követően a COTHEC Kft. értesítse hivatalomat a kötelezettség teljesítésének tényéről az elektronikus elérés linkjének megküldésével.

Amennyiben a távhőszolgáltatási üzletszabályzat módosítása válik szükségessé, úgy abban az esetben a módosított üzletszabályzat tervezetét is jóváhagyás céljából ismételten be kell nyújtani hivatalomhoz.

E határozat ellen közigazgatási úton jogorvoslatnak nincs helye, a határozat felülvizsgálata jogszabálysértésre való hivatkozással a Székesfehérvári Közigazgatási és Munkaügyi Bíróságtól (Postacím: 8002 Székesfehérvár, Pf. 251., Cím: 8000 Székesfehérvár, Zichy liget 10.) kérhető, mely felülvizsgálati kérelmet kereset formában, a döntés közlésétől számított 30 napon belül három példányban hatóságomnál kell benyújtani.

A keresetlevél benyújtásának a döntés végrehajtására nincs halasztó hatálya.

INDOKOLÁS

A COTHEC Kft. a hivatalomhoz 2016. év június 7-én érkezett megkeresésével Sárbogárd város közigazgatási területére vonatkozóan, a távhő és használati melegvíz ellátási területét érintően, távhőszolgáltatási üzletszabályzat jóváhagyása iránti kérelmet nyújtott be hivatalomhoz.

Polgármesteri Hivatal 7000 Sárbogárd, Hősök tere 2.

Ügyfélfogadás: Hétfő: 8⁰⁰-11³⁰ Szerda: 8⁰⁰-11³⁰, 12³⁰-15⁰⁰

Kérjük, hogy válaszukban hivatkozzanak ügyírátszámunkra

Megállapítottam, hogy a kérelemhez csatolt üzletszabályzat tervezete megfelel a tárggyal kapcsolatos jogszabályokban meghatározottakkal, valamint a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény (a továbbiakban: Tszt) 7. § (1) bekezdés a) pontjában előírtaknak megfelelően, a jelen kérelem benyújtását megelőzően a Fejér Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőségével - 8000 Székesfehérvár, Piac tér 12-14. - (a továbbiakban: Fogyasztóvédelmi Hatóság) lefolytatott véleményezési eljárás során összeállított, a Fogyasztóvédelmi Hatóság által a Tszt. 8. § (1) bekezdés a) pontjában előírtak szerint kiadott, 2014. december 18-án kelt FEO/001/00741-0004/2014 számú véleményében foglaltakkal.

A Fogyasztóvédelmi Felügyelőség fentiekben hivatkozott számú véleményében tett észrevétel alapján a csatlakozási díj fogalmának és meghatározásának összevetését is elvégeztük az üzletszabályzatban és a Sárbogárd Város Önkormányzat Képviselő-testületének 48/2009. (IX. 14.) önkormányzati rendeletében megfogalmazottakkal.

A vizsgálat eredményeként és az egyéb jogszabályi változásokra tekintettel, Sárbogárd Város Önkormányzat Képviselő-testülete a jogszabályi követelményeknek megfelelően, továbbá a távhőszolgáltatási üzletszabályzatban és annak mellékleteiben foglaltakkal összhangban megalkotta „A távhő és melegvíz-szolgáltatásról szóló 44/2015. (X. 21.) önkormányzati rendeletét”.

Az üzletszabályzat tartalmát, a tárgyhoz kapcsolódó hatályos jogszabályok rendelkezéseit és a Fogyasztóvédelmi Hatóság véleményét figyelembe véve a rendelkező részben foglaltak szerint a COTHEC Kft. „Távhőszolgáltatási Üzletszabályzatát” jóváhagytam.

A határozatom jogerőre emelkedését követően a záradékkal ellátott üzletszabályzatot a COTHEC Kft. és a Fogyasztóvédelmi Hatóság részére is megküldöm.

A fogyasztók és a nyilvánosság előtti közzététel érdekében a Tszt. 57/C. § (4) bekezdés a) pontja értelmében köteleztem a COTHEC Kft.-t, hogy a döntésem jogerőre emelkedését követően a honlapján, a záradékkal ellátott üzletszabályzat közzétételéről gondoskodjon.

A gazdasági társaságot köteleztem továbbá, hogy az üzletszabályzat távhőszolgáltató honlapján való közzétételét követően értesítse hivatalomat a kötelezettség teljesítésének tényéről.

A közzététel teljesítéséről való visszajelzési kötelezettséget a távhőszolgáltató részére a Tszt. 7. § (1) bekezdés d) pontjában kapott felhatalmazás alapján írtam elő, mely szerint a területileg illetékes települési önkormányzat jegyzője jogosult a távhőszolgáltatótól az ellenőrzési feladatainak teljesítése érdekében, annak mértékéig eseti és rendszeres információt kérni.

Döntésemet a hivatkozott jogszabályhelyek, valamint a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény (a továbbiakban: Ket.) 71. § (1) bekezdése és a 72. § (1) alapján hoztam meg.

Hatáskörömet és illetékességemet a Tszt. 7. § (1) bekezdés b) pontja, a Ket. 19. § (1) bekezdése és a Ket. 21. § (1) bekezdés c) pontja alapján állapítottam meg.

A döntésem elleni, közigazgatási úton történő jogorvoslat lehetőségét a Tszt. 7. § (2) bekezdése, valamint a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény (továbbiakban Ket.) 100. § (1) bekezdés a) pontja és (2) bekezdése alapján zártam ki.

A jogorvoslat lehetőségéről a Tszt. 7. § (2) bekezdésében és a Ket. 109. § (1)-(2) bekezdésében foglaltak szerint adtam tájékoztatást.


A polgári perrendtartásról szóló 1952. évi III. törvény (a továbbiakban: Pp.) 332. § (2a) bekezdése a jelen elsőfokú eljárás részét nem érintő egyéb jogszabály adta lehetőségekről is rendelkezik, ezért a határozatom rendelkező részében a Pp. hivatkozott jogszabályhelyében foglaltak közül csak arra hívtam fel a figyelmet, hogy amennyiben a döntésem bírósági felülvizsgálatára kerülne a sor, úgy a keresetlevél benyújtásának a végrehajtásra nincs halasztó hatálya.

A Tszt. 7. § (2) bekezdése alapján az önkormányzat jegyzőjének eljárása során az ügyintézési határidő két hónap.

A Cothec Kft. - a Fogyasztóvédelmi Hatóság véleménye alapján „kijavított” üzletszabályzat összeállítását követően - a jelen eljárásra irányuló kérelmét 2016. június 7-én nyújtotta be hatóságomhoz, ezért az ügyintézésre irányadó két hónapos határidőt (a döntésem postára adásának időpontját is figyelembe véve) megtartottnak tekintem.

Az ügyfél a Ket. 153. § 1. pontja alapján eljárási költségnek minősülő eljárási illetéket az illetékekről szóló 1990. évi XCIII. törvény (a továbbiakban: Itv.) 29. § (1) bekezdése szerinti 3.000,- Ft mértékű illetéket - az Itv. 31. § (1) bekezdésében szabályozottak szerint az eljárás kezdeményezésekor - az Itv. 73. § (1) bekezdés a) pontjában foglalt módon, illetékbélyegben az eljárást kezdeményező iraton leróta. Az eljárás során egyéb eljárási költség nem keletkezett.

Sárbogárd, 2016. június 22.


Demeterné Dr. Vénicz Anita
* 1. jegyző