

NAGYATÁD

Cothec
Energetikai Üzemeltető Korlátolt Felelősségű Társaság
TÁVHŐSZOLGÁLTATÁSI ÜZLETSZABÁLYZATA

Tartalomjegyzék

Bevezetés

Az üzletszabályzat tárgya

Az üzletszabályzat hatálya

1. A Cothec Kft. mint szolgáltató bemutatása

2. Fogalom meghatározások

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

3.1. Felhasználók bekapcsolása, fogyasztási helyek létesítése

3.1.1. Igénybejelentés, hálózatra kapcsolás

3.1.2. Tájékoztatás a Szolgáltató részéről

3.1.3. Műszaki feltételek

3.1.4. Felhasználó és/vagy a fogyasztás jellegének megváltozása

4. Szolgáltatási szerződés

4.1. Szerződéskötési kötelezettség, szerződéses ajánlat

4.2. A közüzemi szerződés tartalmi követelményei

4.3. A közüzemi szerződés alanyainak jogai és kötelezettségei

4.3.1. Felhasználó jogai

4.3.2. Felhasználó kötelezettségei

4.3.3. Szolgáltató jogai

4.3.4. Szolgáltató kötelezettségei

4.4. Közüzemi szerződések felmondása

4.5. Szerződésszegés és következményei

4.5.1. Szerződésszegés a szolgáltató részéről

4.5.2. Szerződésszegés a felhasználó részéről

4.5.3. A közüzemi 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 közüzemi szerződésszegés esetén

4.5.3.4. Eljárási kötelezettség

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

5. Ügyfélszolgálati tevékenység

6. Távhőszolgáltatás díja

7. A szolgáltatás ellenértékének elszámolása

7.1. Hődíj, szolgáltatási díj

7.2. Egyéb díjak

7.2.1. Csatlakozási díj

- 7.3. Díjvisszatérítés, pótdíjfizetés**
- 7.4. Árváltozások**
- 7.5. A számlázás rendje**
- 7.6. Késedelmes fizetés következményei**

8. Az üzemi események rendszere

- 8.1. Hibaelhárítás**
- 8.2. Mérési feltételek**
- 8.3. A szolgáltatás szüneteltetése**

9. Reklamáció, panaszügyek

10. A Szolgáltató megbízottainak azonosítása

11. Az Üzletszabályzat hozzáférhetősége

12. Hatálybalépés és módosítás

Mellékletek felsorolása

- 1. számú melléklet: A távhőszolgáltatás díjtételeiről
- 2. számú melléklet: Ügyfélszolgálat elérhetősége
- 3. számú melléklet: Arcképes igazolványa felhasználókkal kapcsolatban álló társasági munkavállalók részére
- 4. számú melléklet: Általános közüzemi szerződés
- 5. számú melléklet: Fogyasztó változás bejelentésére szolgáló nyomtatvány

Függelékek felsorolása

- 1. számú függelék: 2005. évi XVIII. törvény a távhőszolgáltatásról
- 2. számú függelék: 157/2005. (VIII. 15.) Kormány rendelet a 2005. évi XVIII. tv. végrehajtásáról
- 3. számú függelék: Nagyatád Város Önkormányzat Képviselőtestületének 12/1999. (III.26.).számú rendelete

Bevezetés

A Cothec Energetikai Üzemeltető Korlátolt Felelősségű Társaság (Cothec Kft) a felhasználók tájékoztatása, a szolgáltatási feltételrendszer egyértelmű rögzítése és a kiegyensúlyozott szolgáltatói-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 távhőszolgáltató által készített azon dokumentum, amely a helyi szolgáltatási sajátosságok figyelembevételével szabályozza a távhőszolgáltató működését és meghatározza a távhőszolgáltató kötelezettségeit és jogait, szabályozza a távhőszolgáltató és a felhasználó szerződéses viszonyát, a mérés és elszámolás rendjét, valamint a szolgáltatónak a felhasználóval, a fogyasztóvédelmi hatósággal és a felhasználók társadalmi érdekképviselői szervezeteivel (a továbbiakban: felhasználói érdekképviselő) való együttműködését;

Az Üzletszabályzat tartalmazza az általa nyújtott szolgáltatás általános biztonsági, minőségi, műszaki, kereskedelmi, mennyiségi elszámolási és fizetési előírásait, szerződési feltételeit, a szerződészegésre 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 Nagyatád város területén igénybevevő felhasználókra és díjfizetőkre terjed ki.

Az Üzletszabályzat 2012. 08. 01. napján lép hatályba Nagyatád Jegyzőjének jóváhagyása alapján, a jóváhagyásban meghatározott feltételekkel. Az Üzletszabályzat addig érvényes, amíg a Nagyatád közigazgatási területén távhő- és melegvíz-szolgáltatás nyújtása tárgyában 2012. június hónap 18. napján aláírt Közszolgáltatási Szerződés meg nem szűnik.

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

1. A Cothec Kft szolgáltató bemutatása

A társaság legfontosabb adatai

A társaság cégneve: Cothec Energetikai Üzemeltető Korlátolt Felelősségű Társaság

A társaság rövidített neve: Cothec Kft

A társaság székhelye: 9021 Győr, Aradi vértanúk útja 18. I/5.

A társaság cégjegyzékét vezető cégbíróság: Győri Törvényszék Cégbírósága

A társaság cégjegyzékszám: 08-09-008823

A Cothec Kft. állami, önkormányzati intézményekben, lakóházakban, vállalkozások épületeiben végez 2000. óta 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 Közüzemi Szabályzat (a továbbiakban: TKSZ) 2.1. pontja, valamint Nagyatád Város Önkormányzat Képviselő-testülete 12/1999. (III.26.) számú rendelete (a továbbiakban: Ökr.) 2. §-a határozza meg. Az ezen jogszabályokban meghatározott fogalmakból következően és azon túlmenően a felhasználó és szolgáltató közötti jogviszonyban a következő fogalmak irányadóak:

- *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;
- *díjfizető*: épületrészenkénti díjmegosztás esetén az épületrésznek a közüzemi szerződésben megnevezett tulajdonosa, a Tszt-ben meghatározott esetekben az épület, építmény vagy az épületrész bérlője, használója;
- *engedélyes*: a távhőtermelő létesítmény létesítésére, távhőtermelésre, valamint a távhőszolgáltatásra engedéllyel rendelkező;
- *épületrész*: a Tszt alkalmazásában a távhővel ellátott épületnek, építménynek, ingatlanak funkcionálisan önálló, külön vagy közös tulajdonban lévő része (lakás, üzlethelyiség, lépcsőház stb.);
- *felhasználási hely*: a felhasználó tulajdonában lévő, a közüzemi szerződés tárgyát képező olyan épület, építmény, épületrész, amelynek távhőfogyasztása önállóan mérhető;
- *felhasználó*: a távhővel ellátott épületnek, építménynek, a Tszt-ben meghatározott esetben az épületrésznek a távhőszolgáltatóval a távhő mérés szerint történő szolgáltatására vonatkozóan közüzemi szerződéses jogviszonyban álló tulajdonosa, több tulajdonos esetén a tulajdonosok közössége [a társasház, a lakásszövetkezet, a Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény (a továbbiakban: Ptk.) szerinti közös tulajdon esetén a tulajdonostársak]. Abban az esetben, ha a távhőfelhasználás a több személy tulajdonában lévő épület valamennyi épületrészeiben mérhető, a felhasználó az egyes épületrészek tulajdonosa is lehet. A felhasználó lehet lakossági vagy egyéb felhasználó:
 1. *lakossági felhasználó*: a lakóépület és a vegyes célra használt épület tulajdonosa, tulajdonosainak közössége, épületrészenkénti hőmennyiségmérés esetén az egyes épületrészek tulajdonosa, valamint a hitelszerződésből eredő kötelezettségeiknek eleget tenni nem tudó természetes személyek lakhatásának biztosításáról szóló törvény alapján a Nemzeti Eszközkezelő Zrt által megvásárolt lakóingatlan bérlője;
 2. *egyéb felhasználó*: a 1. 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;

- *felhasználói vezetékhalózat*: az a csővezetékrendszer, amely a hőnek hőhordozó közeg által, a csatlakozási ponttól a felhasználói berendezésekhez való továbbítását szolgálja;
- *hőfogadó állomás*: egy épület vagy építmény távhőellátása céljából, a hőhordozó közeg fogadására, továbbítására szolgáló technológiai berendezés, ahol a felhasználók részére átadott távhőmennyiség mérése, mennyiségi szabályozása is történhet;
- *hőhordozó közeg átalakítása*: a hőhordozó közeg fizikai jellemzőinek megváltoztatása;
- *hőközpont*: a hőhordozó közeg kiadására, elosztására, fogadására, átalakítására, mennyiségének szabályozására, illetőleg a távhő átadására szolgáló technológiai berendezés. A hőközpont lehet termelői hőközpont, szolgáltatói hőközpont és felhasználói hőközpont:
 1. *termelői hőközpont*: a távhő termelőjénél távhőellátás céljából a hőhordozó közeg kiadására, továbbítására, elosztására, átalakítására, mennyiségének szabályozására, esetenként mérésére szolgáló technológiai berendezés;
 2. *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;
 3. *felhasználói hőközpont*: egy épület vagy építmény hőellátása céljából a hőhordozó közeg fogadására, átalakítására, mennyiségének szabályozására, mérésére szolgáló technológiai berendezés;
- *megújuló energiaforrás*: a nem fosszilis megújuló energiaforrások (szél-, nap-, víz- és geotermikus energia, biomassza, hulladék-lerakóhelyeken és szennyvíztisztító telepeken keletkező gázok, biogázok energiája);
- *szabálytalan vételezés*: a távhő felhasználásáról szóló közüzemi szerződés nélküli távhőfogyasztás vagy a távhőnek szerződésesszerű módon történő vételezése;
- *szolgáltatói berendezés*: a távhőtermelő létesítmény, a távhővezeték-hálózat, a szolgáltatói hőközpont, az elszámolás alapjául szolgáló, a távhőszolgáltató tulajdonában lévő mérőeszköz, a hőközpont primer oldali főelzárói és mennyiség szabályozói;
- *távhő*: az a hőenergia, amelyet a távhőtermelő létesítményből hőhordozó közeg (gőz, melegített víz) alkalmazásával, távhővezeték-hálózaton keresztül, üzletszerű tevékenység keretében a felhasználási helyre eljuttatnak;
- *távhőszolgáltatás*: az a közüzemi szolgáltatás, amely a felhasználónak a távhőtermelő létesítményből távhővezeték-hálózaton keresztül, az engedélyes által végzett, üzletszerű tevékenység keretében történő hőellátásával fűtési, illetve egyéb hőhasznosítási célú energiaellátásával valósul meg;
- *távhőszolgáltató*: az a gazdálkodó szervezet, amely meghatározott településen vagy a település meghatározott részén a távhő üzletszerű szolgáltatására engedélyt kapott;
- *távhőtermelő*: az a gazdálkodó szervezet, amely távhő termelésére engedélyt kapott;
- *távhőtermelő létesítmény*: az erőmű távhő-szolgáltatási célra hőtermelő létesítménye, távhőt előállító fűtőmű, kazántelep, kazán, hulladékégető mű, geotermikus energiát távhőszolgáltatás céljára kitermelő vagy más megújuló energiát (pl. biokazán, hőszivattyú, napkollektor) és hulladék hő hasznosító távhőtermelő berendezés;
- *távhővezeték-hálózat*: az a csővezetékrendszer - a hozzá tartozó műtárgyakkal, hálózati szerelvényekkel, kapcsolódó automatikákkal, műszerekkel, elektromos berendezésekkel együtt

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

- *üzletszabályzat*: a távhőszolgáltató által készített azon dokumentum, amely a helyi szolgáltatási sajátosságok figyelembevételével szabályozza a távhőszolgáltató működését és meghatározza a távhőszolgáltató kötelezettségeit és jogait, szabályozza a távhőszolgáltató és a felhasználó szerződéses viszonyát, a mérés és elszámolás rendjét, valamint a szolgáltatónak a felhasználóval, a fogyasztóvédelmi hatósággal és a felhasználók társadalmi érdekképviselői szervezeteivel (a továbbiakban: felhasználói érdekképviselő) való együttműködését;
- *külön kezelt intézmény*: egyéb felhasználók közül a központi költségvetési szerv, a központi költségvetési szerv költségvetési intézménye, a helyi önkormányzat, a helyi önkormányzat költségvetési intézménye, valamint a normatív állami támogatásban részesülő, közfeladatot ellátó, nem nyereség- és vagyonszerzési célt szolgáló egyéb intézmény.

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

3.1. Felhasználók bekapcsolása, fogyasztási helyek létesítése

3.1.1. Igénybejelentés, hálózatra kapcsolás

A távhőszolgáltatást igénylő, vagy a meglévő szolgáltatást bővíteni kívánó jogi és természetes személyek a Cothec Kft. Ügyfélszolgálatán tájékoztatást kapnak a rendelkezésre álló lehetőségekről.

Az igénybejelentést minden esetben írásban kell megtenni.

Az igénybejelentés a következőket tartalmazza:

- igénylő neve, címe
- a hőenergiát használni kívánó létesítmény neve, címe, megnevezése
- igényelt csatlakozási pont
- fűtési csúcs hőigénye
- használati melegvízkészítés csúcs hőigénye
- technológiai célú csúcs hőigény
- összes csúcs hőigény
- éves igény
- igényelt hőközeg hőmérséklete
- üzembe helyezés igényelt időpontja.

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

3.1.2. Tájékoztatás a Szolgáltató részéről

A benyújtott igény alapján a Szolgáltató megvizsgálja, hogy milyen konkrét műszaki lehetőségek állnak rendelkezésre és annak megfelelően 30 napon belül tesz javaslatot a műszaki megoldásra.

A csatlakozási vagy bővítési előzetes tájékoztatót, mely tartalmazza a csatlakozás és bővítés műszaki és pénzügyi feltételeit is, az Igénylő a Szolgáltatótól írásban kapja meg. Amennyiben az Igénylő a tájékoztatóban foglaltakat elfogadja, és jelzi azt a Szolgáltatónak, a Szolgáltató "Előzetes tájékoztatás / Hőellátási megállapodást" ad ki.

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 Szolgáltatóhoz kell benyújtani jóváhagyásra.

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

3.1.4. Felhasználó és/vagy a fogyasztás jellegének megváltozása

Ha a közüzemi szerződéssel rendelkező Felhasználó/Díjfizető személyében változás következik be a régi és az új felhasználó/díjfizető a változástól számított 15 napon belül köteles azt a Szolgáltatónak bejelenteni az Üzletszabályzat mellékletét képező nyomtatványon. A bejelentést mind a régi, mind az új felhasználó köteles aláírni. A bejelentés elmulasztásából bekövetkezett jogkövetkezményekért a régi és az új felhasználó egyetemlegesen, valamint a régi és új díjfizető egyetemlegesen (az ingatlan tulajdonosával együtt) felel. Mind a felhasználók, mind a díjfizetők kötelesek a változás igazolására alkalmas okiratot bemutatni, melyről a szolgáltató másolatot készít, amennyiben a felhasználó ezt megengedi.

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

4. Szolgáltatási szerződés

4.1. Szerződéskötési kötelezettség, szerződéses ajánlat

A távhőszolgáltatót a lakossági felhasználóval általános közüzemi szerződéskötési kötelezettség terheli. Az általános közüzemi szerződés létrejöhet a távhő hőközponti (hőfogadó állomási) vagy épület-részenkénti mérés szerinti szolgáltatására.

Az általános közüzemi szerződés alapján a távhőszolgáltató a lakossági felhasználó részére folyamatos, biztonságos és meghatározott mértékű távhőszolgáltatásra, a lakossági felhasználó vagy a díjfizető a távhőszolgáltatás díjainak rendszeres megfizetésére köteles.

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

A távhőszolgáltató és a felhasználó között a közüzemi szerződés - a jogszabályokban és az üzletszabályzatban meghatározott feltételekkel - a szolgáltatás igénybevételével is létrejön.

A díjfizetők személyében bekövetkező változások nem érintik a felhasználó és a távhőszolgáltató között létrejött általános közüzemi szerződés érvényességét. A díjfizető a változás időpontjától jogosult az általános közüzemi szerződésben foglaltak szerint a szolgáltatás igénybevételére és ugyanezen időponttól köteles a távhőszolgáltatás díjainak megfizetésére.

Az általános közüzemi szerződés határozatlan időre szól. Az egyedi közüzemi szerződés - ha a felek eltérően nem állapodtak meg – határozott, 10 év időtartamra szól.

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

4.2. A közüzemi szerződés tartalmi követelményei

Az általános közüzemi szerződésnek tartalmaznia kell a TKSZ 9. pontjában foglaltakat, az egyedi közüzemi szerződésnek ezen túlmenően a TKSZ 10. pontjában foglaltakat is. A közüzemi szerződésnek tartalmaznia kell annak a személynek a nevét, címét és elérhetőségét, akivel a távhőszolgáltató a felhasználó megbízottjaként az üzemvitellel, a fűtési célú távhőszolgáltatás megkezdésével befejezésével, az épület belső átlaghőmérsékletével (fűtési igényével) összefüggő kapcsolatot tarthatja.

4.3. A közüzemi szerződés alanyainak jogai és kötelezettségei

4.3.1. A felhasználó jogai

A felhasználó a közüzemi szerződés hatálya alatt jogosult:

- a távhőszolgáltatást igénybe venni,
- a tulajdonos, díjfizetők egymással történő megállapodása szerint a szolgáltató által felkínált elszámolási módok közül választani (Tsz. 44.§ (1) bekezdés),
- 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 szolgáltatóval egyeztetett módon írásba kérni,
- a felhasználóról nyilvántartott fogyasztási és díjfizetési adatokba betekinteni,
- a szolgáltatással kapcsolatban panasszal élni, észrevételeket tenni, ezek érdemi kivizsgálását kérni,
- az elszámoló mérők pontossági felülvizsgálatát kérni, melynek költségeit a szolgáltató előlegezi meg, illetve alaptalan felülvizsgálat kérés esetén a költségeit viselni
- a fűtési rendszer átalakítására, szabályozására vonatkozóan szakmai útmutatást kérni a szolgáltatótól,

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 közüzemi 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 szolgáltatónak haladéktalanul bejelenteni,
- a felhasználói berendezést olyan üzemképes állapotban tartani, hogy a Szolgáltató a közüzemi szerződésben foglalt kötelezettségének eleget tehessen,
- a szolgáltató részére lehetővé tenni a felhasználó vételezésének, felhasználói berendezések állapotának ellenőrzését (Tsz. 51.§ (8) bekezdés, TKSZ 15.1.), ennek érdekében köteles bejárati kapu és hőközpont bejárati ajtó kulcsot biztosítani a Szolgáltató 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 szolgáltatót előzetesen tájékoztatni,
- országos tüzelőanyag-hiány miatt, valamint környezet- és levegőtisztaság védelmi okból szükségessé váló szolgáltatás korlátozást túrni,
- 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.10.5a))
- tartózkodni attól, hogy más felhasználó/díjfizető vételezését akadályozza, gátolja (TKSZ 14.1;14.2.)
- a szolgáltatónak megtéríteni a szerződésszegéssel okozott kárt és egyéb költségeket, köztül 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 Szolgáltatónak megtéríteni

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

4.3.3. A szolgáltató jogai

A szolgáltató a közüzemi szerződés hatálya alatt jogosult:

- a felhasználó vételezését, a felhasználói berendezés állapotát a felhasználási helyen ellenőrizni (TKSZ 15.1;15.2.)
- a felhasználó/díjfizető által igénybe vett szolgáltatás díját érvényesíteni,
- jogszabályokban meghatározott esetekben és módon a szolgáltatást szüneteltetni, korlátozni, felfüggeszteni (Tsz. 40.§;41.§;51.§ (3);(4);)
- 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 vezeték is magában foglaló helyiséget, épületrészt térítésmentesen használni (Tsz. 56.§.(2) bekezdés)

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

A Szolgáltató 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 Szolgáltató jogosult a fogyasztási helyre előzetes értesítés után bejutni, melyről jegyzőkönyvet kell felvenni és a Felhasználóval aláíratni. Ha a szolgáltatói berendezés rendszeres karbantartása, javítása, felújítása azt indokolja, a Szolgáltató jogosult a távhőszolgáltatást a legkisebb felhasználói körben, a legrövidebb időtartamban szüneteltetni.

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

Amennyiben a Felhasználó a felmondott szerződést újra kívánja kötni, a Szolgáltató 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 Szolgáltató 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 Szolgáltató jogosult a fogyasztási helyre vonatkozó összegét egyedi megállapodás alapján érvényesíteni.

4.3.4. A szolgáltató kötelezettségei

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

A Szolgáltató a szolgáltatói és az általa külön vállalkozási szerződés alapján üzemeltetett felhasználói berendezések állandó üzemképes állapotáról gondoskodik, azokat rendszeresen ellenőrzi, karbantartja. A szolgáltató kötelezettségeit, szolgáltatási garanciáit részletesen a Nagyatád Város távhőszolgáltatási rendszerének üzemeltetésére 2012. június 18. napján kötött szerződés tartalmazza.

A fűtési időnyt a mindenkor hatályos jogszabályi rendelkezések határozzák meg. Jelenleg hatályos jogszabályi rendelkezésnek megfelelően a fűtési időszak az év. szeptember 15. napja és a következő év május 15. napja közötti időszak.

A használati meleg víz szolgáltatási időszaka a teljes naptári évre kiterjed.

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

Előbbieknél megfelelően a szolgáltató a közüzemi szerződés hatálya alatt köteles:

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

4.4. A közüzemi szerződések felmondása

4.4.1. Az általános közüzemi szerződést a felhasználó a Tsz. 38.§ (2) bekezdés, a TKSZ 27.1;27.3. pontjai 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 Szolgáltatónak megtéríteni. A fűtési rendszer átalakítási terveit a Fogyasztó készíti el, saját költségére, amelyet a Szolgáltató hagy jóvá szintén a Fogyasztó költségére.

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

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

4.5. Szerződészegés és következményei

4.5.1. Szerződészegés a szolgáltató részéről

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

4.5.2. Szerződészegés a felhasználó részéről

A felhasználó illetőleg a díjfizető részéről szerződészegésnek minősül, ha a Tszt. 49.§ (2) bekezdésében foglaltakat megsérti, vagy az abban foglaltaknak nem tesz eleget. A szerződészegés jogkövetkezményeire valamint a szolgáltató jogaira a Tszt. 50.§-a, 51.§ (2)-(9) bekezdései, irányadóak.

4.5.3. A közüzemi szerződészegés és szabálytalan vételezés felderítésének módszerei

4.5.3.1. Tervszerű felderítések

Az ellenőrzések célja, alapkövetelményei

A Szolgáltató szem előtt tartja a szabályosan (szerződészerűen) vételező Felhasználók érdekeit, és ellátásbiztonságuk érdekében fokozott figyelmet fordít szerződészegők és a szabálytalan vételezők felderítésére, a felderítő munka hatékonyságának folyamatos javítására.

A Szolgáltató a közüzemi szerződészegés 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 Szolgáltató átfogó ellenőrzéseket tart a belső felhasználói rendszereken. Az ellenőrzések időpontját a Szolgáltató úgy koordinálja, hogy az lehetőleg a fűtési időszakhoz kapcsolódjon.

A felderítő munka keretében a Szolgáltató kihasználja a könyvviteli és díjszámlázási, adatbázisait. Ennek keretében a Szolgáltató 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:
 - közüzemi 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 Szolgáltató fokozott figyelmet fordít arra, hogy a felülvizsgálatot szakmailag megfelelően felkészült dolgozók folytassák le és az eljárás korrektségéhez ne férhessen kétség.

A Szolgáltató 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 Szolgáltató közüzemi 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 (hrsz.), emelet, ajtó (lokáció)
- mérőberendezés műszaki adatai
- Szolgáltató., 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 polaroid 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 lehetőség van, illetve a mérőhely szabványosítása

4.5.3.2. Tervszerű felderítések módszerei

Az egyes szervezeti egységeknek éves munkatervük kiemelt fontossággal kell kezelniük a közüzemi 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 közüzemi szerződésszegésen, vagy szabálytalan vételezésen ért Felhasználóknál
- tartozás miatt tartósan kikapcsolt Felhasználóknál
- egyedi bejelentéseknél, a bejelentett Felhasználó környezetét is ellenőrizni kell

Bejelentések

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

A külső partnerektől (Felhasználó, állampolgárok stb.) munkaidőben történő bejelentéseket a jelzést fogadó személy munkahelyi vezetőjének továbbítja. A munkaidőn 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 Szolgáltatónak.

Amennyiben felülvizsgálat során a szerelők szabálytalan vételezés illetve közüzemi szerződészegés 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 rendelle-
nességet találnak a Szolgáltató munkatársai a Felhasználónál, mely a közüzemi szerződésze-
gés 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 tör-
ténő 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 tény-
legesen jelenlevő képviselő - aki lehet például rokon, alkalmazott, bérlő, stb. - lakcímét, vala-
mint azt, hogy milyen kapcsolatban áll a Felhasználóval. Kiskorú gyermek nem lehet a Fel-
használó képviselője, ilyen esetben az okirat felvételét új időpontban meg kell kísérelni az
ügyfél, vagy nagykorú hozzátartozó illetve az ügyfél képviselőjének jelenlétében, erről a Fel-
használót értesítővel kell tájékoztatni.

4.5.3.3. Eljárási rend közüzemi szerződészegés esetén

A Szolgáltató szolgáltatási területén, a közüzemi szerződészegés és a szabálytalan vételezés
vélelme esetén megkülönböztetés nélkül az alábbiakban leírtak szerinti kell eljárni. Ha a szer-
ződészegés ténye fennáll törekedni kell a megegyezésre.

Eljárási rend a Szolgáltató közüzemi szerződészegése esetén

Ha a Felhasználónak a Szolgáltatóval szemben közüzemi szerződészegés gyanúja merül fel
szóban, vagy írásban bejelenti azt a Szolgáltatónál. A Felhasználó bejelentése alapján a szer-
ződészegés körülményeinek kivizsgálását minőségi kifogások esetén 24 órán belül, egyéb ki-
fogások esetén 15 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 Nagyatádi Polgármesteri Hivatalnál panaszt tenni, vagy jogi eljárást kezdeményezni. Ezen lehetőségekről a Felhasználót minden esetben tájékoztatni kell.

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

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

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

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

a) a díj arányos részét visszatéríteni, ha a távhőtvörvény 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 közüzemi szerződésszegése esetén

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

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

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

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

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

Ennek során:

- A Felhasználó mérőjének ellenőrzését a Felhasználó vagy nagykorú képviselőjének jelenlétében kell elvégezni.
- Ha a 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 szerződésszegés 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 ismételtelen 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 kiértékelése 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 igazga 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 Szolgáltató jogosult a kizárásra a fogyasztási helyen kívül is.

A Tisztelt 49.§.(2) bekezdés c),d) pontjában jelzett esetekben a Szolgáltatónak 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 közüzemi 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 közüzemi szerződésszegéssel és a szabálytalan vételezéssel összefüggő követelések érvényesítése

Kártérítés:

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

Kötbér:

Az alapidj arányos részének megfizetése a Felhasználó részére a szolgáltatás megkezdése után.

Késedelmi kamat:

A késedelmesen fizetett összeg után, a jegybanki alapkamat + 10 % késedelmi kamatot érvényesít a Szolgáltató.

Díjvisszatérítés:

A Szolgáltatót a 7.6 Díjvisszatérítés, pótdíjfizetés fejezetben meghatározott díjvisszatérítési kötelezettség terheli.

Pótdíj:

A szolgáltató szerződésszegése esetén a szolgáltató felelősségére a távhőszolgáltatási törvény és végrehajtási rendelete, valamint Nagyatád Város Önkormányzata Képviselő-testületének a távhőszolgáltatás legmagasabb hatósági díjáról és a díj alkalmazásának feltételeiről szóló 12/1999.(III.26.) rendelete szabályai irányadóak.

A szolgáltatás helyreállítása

A szerződésszegés megszűnésével és a technikai feltételek megléte esetén a szolgáltatást 2 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

A Fogyasztókkal, valamint a fogyasztói társadalmi érdekképviseleti szervezetekkel és a fogyasztói érdekeket képviselőkkel kapcsolattartás biztosítására a szolgáltató telefonos ügyfélszolgálatot működtet oly módon, hogy az a felhasználók és díjfizetők részére legalább heti egy alkalommal a szokásos munkaidőn túl is elérhető legyen.

Az ügyfélszolgálati tevékenység magában foglalja mindazon ügyek intézését, ami a szolgáltatói jogviszonyból adódik, lehetőséget biztosít a felhasználókkal történő kapcsolattartásra, a felhasználók tájékoztatására, a távhőszolgáltatással kapcsolatos ügyek intézésére, az igények megismerésére és a panaszok kezelésére.

A szolgáltató olyan ügyfélszolgálatot kíván működtetni, amelynél a felhasználó/díjfizető minden szükséges tájékoztatást megkap, észrevételeit, panaszait megteheti és észrevételeire reális időn belül választ kap, panaszait orvosolják.

Az ügyfélszolgálat feladata:

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

Az ügyfélszolgálat minden esetben köteles a panasszal kapcsolatos álláspontját és intézkedését indokolással ellátva írásba foglalni és a fogyasztónak a panasz beérkezését követő tizenöt napon belül megküldeni, kivéve, ha a fogyasztó panaszát szóban közli és a szolgáltató az abban foglaltaknak azonnal eleget tesz.

Az ügyfélszolgálat a panasz elutasítását minden esetben indokolással ellátva írásba foglalja és annak egy példányát a fogyasztónak 15 napon belül megküldi.

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

Az ügyfélszolgálat egyértelműen és közérthetően, magyar nyelven köteles a felhasználókat és a díjfizetőket tájékoztatni a távhőszolgáltatás igénybevételének feltételeiről, változásairól, különös tekintettel a számlázás rendjére és a szolgáltatás minőségére.

6. A távhőszolgáltatás díja

A jelen Üzletszabályzat hatályba lépésének időpontjában a távhőszolgáltatás díjára a következő jogszabályi rendelkezések vonatkoznak:

Az árak megállapításáról szóló 1990. évi LXXXVII. törvény 1.§ (2) bekezdése szerint: a törvény hatálya nem terjed ki a távhőszolgáltatónak értékesített távhő árára, valamint a lakossági felhasználónak és a külön kezelt intézménynek nyújtott távhőszolgáltatás (fűtés és használati melegvíz) díjára.

A távhőszolgáltatónak értékesített távhő árát, valamint a lakossági felhasználónak és a külön kezelt intézménynek nyújtott távhőszolgáltatás díját az 50/2011. (IX. 30.) NFM rendelet határozza meg a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény 60. § (2) bekezdés *b)* pontjában kapott felhatalmazás alapján. A Rendelet hatályos rendelkezése szerint a végfelhasználó a távhőszolgáltató részére a távhőszolgáltatásért a távhőszolgáltató által 2011. március 31-én alkalmazott, általános forgalmi adót nem tartalmazó díjnál 4,2 százalékkal magasabb mértékű - legmagasabb hatósági árnak minősülő - díjat köteles fizetni.

Az árak megállapításáról szóló 1990. évi LXXXVII. törvény melléklete szerint hatósági áras termék a távhőszolgáltatás csatlakozási díja, melynek megállapítása során az árak megállapításáról szóló törvényt kell alkalmazni a Tszt-ben foglalt eltéréssel.

7. A szolgáltatás ellenértékének elszámolása

7.1. Hődíj, szolgáltatási díj

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

Vonatkozó jogszabályok:

Tszt. 43.§; 44.§; 47.§;

TKSZ 2.1.2.1; 2.1.3; 2.1.6; 17.3;18.1-18.6; 19.1; 19.2; 20.1; 20.2; 22.2; 23.1; 23.2; 26.1;

Ökr 2.§.; 3.§.; 4.§; 5.§.; 6.§.; 7.§.; 8.§; 9.§.

Hőszolgáltatási díj

A hőszolgáltatási díjnak a közvetlen felhasználókat (lakástulajdonosok, bérlők) illető részét – külön közüzemi szerződésben rögzítettek szerint a szolgáltató közvetlenül a felhasználónak számlázza a légm³ –re vonatkozó alapdíj, valamint az átalánydíjas hőmennyiség (GJ) és a HMV mennyisége (m³) alapján.

alapidj: a távhőszolgáltatás folyamatos igénybevételi lehetőségéért és a távhőszolgáltatás igénybevételéért fizetendő, 1 léghőméterre megállapított éves díj;

hődíj: a felhasználó által vételezett (felhasznált) hőmennyiség után fizetendő, 1 gigajoule-ra megállapított díj;

használati melegvíz díj: a felhasználó által vételezett (felhasznált) melegvíz után fizetendő, 1 m³-re megállapított díj;

A fűtés alapdíj éves díj, amelyet a fogyasztó az általa használt helyiségek fűtöttnek minősülő légtér-fogata alapján fizet (Ft/légh³/év) 12 egyenlő részletben. A szolgáltatásért esedékes alapdíj a tárgyhót követő hónapban esedékes, azt a fogyasztónak kell megfizetnie.

A fűtési hőmennyiségmérők leolvasására évente egy alkalommal kerül sor, a szolgáltató a felhasználóval minden év július 31. napján elszámol. A közbenső időszakban a szolgáltató részszámlázásos módszert alkalmaz. Az épületrészek felhasználói részfizetesként havonta, az előző év felhasználása 1/12-ed részének megfelelő – ilyen időszak hiányában a távhőszolgáltató és a felhasználó közüzemi szerződésben meghatározott hőfogyasztás szerinti – hőmennyiség hődíját fizetik.

A melegvízmérők leolvasására évente két alkalommal –július 31-i és január 31-i időpontban- kerül sor. A közbenső időszakban a szolgáltató részszámlázásos módszert alkalmaz. A HMV felhasználással megegyezően a szennyvíz mindenkor aktuális díja is kiszámlázásra kerül. Az épületrészek felhasználói részfizetesként havonta, az előző év felhasználása 1/12-ed részének megfelelő – ilyen időszak hiányában a távhőszolgáltató és a felhasználó közüzemi szerződésben meghatározott vízfogyasztás szerinti – díját fizetik.

A hődíj elszámolása a mért hőmennyiség alapján történik éves elszámolással (Ft/GJ). A használati melegvíz elszámolása a mért (elfogyasztott) melegvíz mennyiség után történik évente két alkalommal. (Ft/víz³).

A szolgáltatási díjak beszedését, a szolgáltatással kapcsolatos számlázást a szolgáltató végzi.

Ha az elszámolási időszak alatt a szolgáltatás díja változik, akkor a szolgáltató köteles a távhőszolgáltatás díját időarányosan elszámolni.

Abban az esetben, ha a távhőszolgáltatás díját a díjfizető felszólítás ellenére nem fizeti meg, a szolgáltató jogosult a díjfizető, illetőleg a használatában lévő épületrészt a távhőszolgáltatásból kikapcsolni, ezt a tevékenységet a Fogyasztó jogosult a szolgáltató akadályozása nélkül tőnni, és a helyiségekbe való bejutást a szolgáltató részére lehetővé tenni. A szolgáltató 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 Szolgáltató kérésére nem teszi lehetővé, vagy a Szolgáltató által előre jelzett leolvasási időszakban nem tartózkodik otthon, akkor a Szolgáltató jogosult a belső szabályzatában meghatározott általános díjak alapján részére az elszámolást elkészíteni.

7.5. Egyéb díjak

7.5.1. Csatlakozási díj

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

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

A csatlakozási díj megállapítása során a szolgáltató a Tsz 57.§-ban foglaltak szerint jár el.

7.6. Díjvisszatérítés, pótdíjfizetés

Ha a szolgáltató a felhasználóval szemben fennálló távhőszolgáltatási kötelezettségének nem tesz eleget, a folyamatos szolgáltatás 12 óránál hosszabb időre megszakad, neki felróható okból, mindkét fél által jegyzőkönyvben dokumentált módon, vagy a Tsz. 40. §. (2) bekezdése szerinti előzetes értesítés mellőzésével nem tesz eleget, az erre irányuló panasz bejelentésétől kezdve a közüzemi szerződésben meghatározott éves alapidj – a szüneteltetés időtartamával arányos részének – ½ szeresét fizeti vissza.

Szolgáltató jogosult a lekötött teljesítmény túllépése továbbá a felhasználó illetőleg a díjfizető Tsz 49. § (2) bekezdésének c) d) f) és g) pontjaiban szabályozott szerződésszegése illetve egyéb módon elkövetett szabálytalan vételezése esetén a mindenkor hatályos önkormányzati rendeletben meghatározott pótdíjat felszámítani.

7.7. Árváltozások

A szolgáltató az ár megállapítása, a nyilvántartási és elszámolási rendszerének kialakítása során a mindenkor hatályos jogszabályok alapján köteles eljárni. A szolgáltató jogosult és köteles a mindenkori (jelenleg a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény és az 50/2011. (IX.30.) NFM rendelet) jogszabályok szerint kezdeményezni a távhőszolgáltatás csatlakozási díjának és a lakossági távhőszolgáltatás díjának megváltoztatását. A távhőszolgáltatás díjai a szerződés időtartama alatt a jogszabályokban meghatározott mértékben változtathatóak. Amennyiben a 2012. június 18-án aláírt Közszolgáltatási Szerződés időtartama alatt az árak megállapítására vonatkozó szabályozás megváltozik, a szolgáltató jogosult a változásnak megfelelően az árak és díjak módosítását kezdeményezni

7.8. A számlázás rendje

A szolgáltató 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 szolgáltató 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 (pénzügyi egyenlegértékesítő, átvételt igazoló postabélyegző) együtt tekinthető teljesítettnek.

A számlák fizetési határideje (a számla kiállításától számított 8 naptári nap) a számlán feltüntetett időpont.

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

A számla késedelmes kifizetése esetén a Felhasználók a Ptk mindenkor hatályos rendelkezései szerinti késedelmi kamatot kötelesek megfizetni.

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

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

Ha a fenti feltételek teljesülnek a Szolgáltató a szolgáltatást szerződésszegés megszűnése utáni munkanapon belül visszaállítja.

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

8. Üzemi események

8.1. Hibaelhárítás

A szolgáltató szolgáltatási kötelezettsége körében vállalkozik arra, hogy a helyszínen lévő alkalmazottjának vagy a felhasználók képviselőjének sürgős hívására vasár és ünnepnapokon éjjel- nappal egyaránt, a törvényi rendelkezéseknek megfelelően megkezdje a bejelentett hiba elhárítását a kazánházban és a lehető legrövidebb időn belül működésbe hozza kijavított berendezést, visszaállítja a normál üzemi állapotot úgy a fűtésben, mint a használati meleg víz ellátásban. Ha a normál üzemi állapot helyreállítása az azonnali hibaelhárítást keretében nem lehetséges, a szolgáltató jogosult megtenni a szükséges sürgős intézkedéseket annak érdekében, hogy a berendezés állagát a további esetleges rongálódástól megóvja.

8.2. Mérési feltételek

A használati meleg víz hőfokát a szolgáltató a kifolyócsapoknál időszakosan ellenőrzi.

A távhőszolgáltató szolgáltatása elégtelen, ha a használati melegvíz hőfoka legalább 5 °C-kal eltér a kifolyó csapoknál 40 °C-os hőmérséklettől, legalább 6 óra időtartammal.

A távhőszolgáltató szolgáltatása elégtelen, ha a helyiségek hőmérséklete folyamatosan 24 órán át legalább 2 °C-kal, illetőleg a helyiségek középhőmérséklete 14 egymást követő napon át eltér legalább 1 °C-kal a garantált értéktől.

A helyiségek belső hőmérsékletét – reklamáció esetén – a felek közösen ellenőrzik. Az ellenőrző méréseket az adott helyiség mértani középpontjában, a padozat szintje felett 1,5 méter magasságban kell elvégezni, zárt külső és nyitott belső nyílászárók mellett.

Az üzemeltetéssel összefüggő folyadékok mérésére mennyiségmérők szolgálnak (pl. tápvíz, használati meleg víz, pótvíz).

A mérőberendezések javításának és cseréjének időtartama alatt a fogyasztást az előző idény azonos időszakában mért adatok alapulvételével kell meghatározni.

8.3. A szolgáltatás szüneteltetése

A karbantartási munkák végzése céljából a berendezések a következők szerint állíthatók le:

- a fűtési berendezések tervszerű karbantartásait csak fűtési idényen kívül lehet elvégezni, fűtési idényen belül a megrendelővel előzetesen közölt ütemterv alapján történhet
- a használati melegvíz berendezéseinek karbantartása – csúcsfogyasztási időszakon kívül - a megrendelővel előzetesen egyeztetett ütemterv alapján történhet

A fenti eseteken kívül a szolgáltató a berendezést leállíthatja:

- veszélyhelyzet, vagy olyan előre nem látott eset bekövetkezésekor, amely a hőszolgáltató berendezés, vagy az ahhoz kapcsolódó felhasználási helyek berendezéseinek maradandó, súlyos károsodásához vezetne,
- fűtési berendezések üzemzavara miatt

A leállításról a szolgáltató a felhasználókat a helyben szokásos módon haladéktalanul értesíti.

9. Reklamáció, panaszügyek

A felhasználói reklamációkat, panaszügyeket a szolgáltató köteles kivizsgálni. A felhasználói számlaki-fogást, illetve a fűtési vagy melegvíz-mérő berendezés hibája miatti reklamációt, a hibás mérés ese-tén az elszámolás ellen benyújtott panaszt, illetve a szolgáltatás minőségi jellemzői miatti reklamációt a szolgáltató a reklamáció, illetve panasz hozzáérkezésétől számított legrövidebb időn belül, de legké-sőbb 15 nap alatt köteles kivizsgálni, és szükséges intézkedéseket megtenni.

A szolgáltató köteles a Nagyatádi Polgármesteri Hivatal, illetve a fogyasztói érdekképviselői szerveze-teinek kérésére a felhasználói panaszokkal kapcsolatos információkat és a kivizsgálás eredményét rendelkezésükre bocsátani.

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 szolgáltató a bejelentés érdemi elbírálásától számított 8 napon belül teljesíti a felhasználó felé, vagy a Felhasználó kívánságának megfelelően következő havi számlájában jóváírja.

A mérő hibás működését (a számláló szerkezet meghibásodását) a felhasználó köteles haladéktalanul bejelenteni a szolgáltatónak. A meghibásodott mérőt a szolgáltató saját tulajdonú mérő esetében köteles leszerelni és helyette azonos teljesítményű hiteles mérőberendezést biztosítani. A felhasználói tulajdonú mérő esetén a szolgáltató 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 az OMH-nál tartandó ellenőrzésre. Alaptalan kifogás esetén az ellenőrzéssel kapcsolatos költségek a felhasználót terhelik.

Amennyiben a felhasználó a szolgáltatás minőségét kifogásolja, a szolgáltató megvizsgálja a jellemző felhasználási helyeken a kifogásolt szolgáltatási paramétereket. A szolgáltató az esetleges hibák meg-szüntetésére megteszi az azonnali intézkedéseket, amennyiben az a szolgáltatónak felróható okokra vezethető vissza. Más esetben felhívja a felhasználók figyelmét a felhasználói berendezések folyama-tos és szakszerű karbantartásának szükségességére.

10. A Szolgáltató megbízottainak azonosítása

A szolgáltató azon munkavállalóit, akik tevékenységük végzése alatt bármilyen okból a fogyasztási helyeken megjelennek, a 3. számú melléklet szerinti arcképes igazolvánnyal látja el (TKSZ 15.1.) Az arcképes igazolvány a felmutatóját feljogosítja a Társaság nevében történő intézkedésre. Alkalma-zottai az igazolványt kérés, felszólítás nélkül tartoznak felmutatni.

11. Az Üzletszabályzat hozzáférhetősége

Az Üzletszabályzat a szolgáltató 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 az ügyfélszolgálati irodában és a Cothec Kft. honlapján.

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

12. Hatálybalépés és módosítás

Jelen Üzletszabályzat a Távhőszolgáltatási Működési Engedélyében meghatározott szolgáltatási tevékenységekre vonatkozik és Nagyatád 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, 2012. augusztus 1.

Dr. Czipf Csongor PhD
ügyvezető
Cothec Kft

Prugberger János
ügyvezető
Cothec Kft.

1. számú melléklet

A távhőszolgáltatás díjtételeiről

Az árak megállapításáról szóló 1990. évi LXXXVII. törvény melléklete szerint hatósági áras termék a távhőszolgáltatás csatlakozási díja, melynek legmagasabb hatósági árát a települési önkormányzat képviselő testülete állapítja meg.

Lakossági fűtés szolgáltatás nettó alapdíja (Ft/légm ³ /év)	733,63
A lakossági hődíj nettó értéke (Ft/GJ)	3222,9
A lakossági használati meleg víz díjának nettó értéke (Ft/m ³)	71,56

2. számú melléklet

Ügyfélszolgálat elérhetősége

Az Ügyfélszolgálat telefonos elérhetősége: 06-82-504-007

Az Ügyfélszolgálat telefaxos elérhetősége: 06-82-504-008

Az Ügyfélszolgálat e-mail elérhetősége: nagyatad.tavho@cothec.hu

Az ügyfélszolgálat elérhetőségének időpontjai munkanapokon:

Kedd 10-12 óráig

Csütörtök 10-18 óráig

Az ügyfélszolgálat első nyitvatartási napja: 2012.08.07.

3. 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

6. számú melléklet

A Szolgáltató 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.) 5000,- Ft + ÁFA rezi óradíj figyelembevételével számlázza ki a fogyasztó felé, amely nem tartalmazza a felhasznált anyagok és kiszállás költségét.

A felhasznált anyagok díjára a Szolgáltató jogosult 15% anyagigazgatási költséget felszámítani.

Kiszállítási költség Nagyatád területén 8.000,- Ft/alkalom.

Nem a Szolgáltatói rendszer meghibásodása miatt szükségessé váló töltés víz (víz, csatorna, vízlágyítás és felmelegítés) költségét a Fogyasztó a szolgáltatónak Megtéríteni köteles.

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

7. számú melléklet
A melegvíz hődíj átalányhoz tartozó havi vízmennyiség

A használati melegvíz mennyiségének megállapításához (amennyiben előző évi tény fogyasztási adat nem áll rendelkezésre) a lakás teljes fűtött alapterülete alapján az alábbi táblázatban meghatározott alapterületi értékhez tartozó vízmennyiséget kell figyelembe venni.

Lakás teljes fűtött Alapterülete m ²	Folyamatos	Időszakos
	Szolgáltatás esetén víz m ³	
0 – 26	4	2
26,1 – 35	6	3
35,1 – 44	7	3
44,1 – 53	9	4
53,1 – 62	11	5
62,1 – 70	13	6
70,1 – 85	15	7
85,1 –	18	9

A fűtési hődíj átalányhoz tartozó havi GJ mennyiség

A fűtési hődíj havi átalány mennyiségének megállapításához (amennyiben előző évi tény fogyasztási adat nem áll rendelkezésre) a lakás teljes fűtött légköbmétere alapján 0,234 GJ/m³/év értékhez tartozó hőmennyiséget kell figyelembe venni.

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:

Nagyatád Város Képviselőtestületének 12/1999. (III. 26.) rendelete a távhőszolgáltatás legmagasabb hatósági díjáról és a díj alkalmazásának feltételeiről.