



“ F Ű T Ő M Ű ”

Szolgáltató és Kereskedelmi Kft.

7150 Bonyhád, Fáy ltp. 14.

Tel.: 74 / 450 - 102 , Tel./Fax/Üz.rögz.: 74 / 451 - 601

www.futomukft.hu , info@futomukft.hu

„ F Ű T Ő M Ű ”

Szolgáltató és Kereskedelmi Kft.

(7150 Bonyhád, Fáy lakótelep 14.)

ÜZLETSZABÁLYZATA

Bonyhád, 2024. Január 03.

P.H. **„FŰTŐMŰ”**
Szolgáltató és Kereskedelmi Kft.
7150 Bonyhád, Fáy ltp. 14.
Adószám: 10990329-2-14


Kiss Lajos
ügyvezető igazgató

Tartalomjegyzék

AZ ÜZLETSZABÁLYZAT TÁRGYA.....	3
AZ ÜZLETSZABÁLYZAT ILLETÉKESSÉGI TERÜLETE.....	3
AZ ÜZLETSZABÁLYZAT HATÁLYA	4
1. A HŐSZOLGÁLTATÓ ISMERTETÉSE	5
2. FOGALOM MEGHATÁROZÁSOK A TÁVHŐSZOLGÁLTATÁSBAN	6
3. ÁLTALÁNOS SZABÁLYOK	7
4. FOGYASZTÁSI HELYEK LÉTESÍTÉSE VAGY BŐVÍTÉSE (A CSATLAKOZÁS VAGY BŐVÍTÉS FELTÉTELEI).....	8
5 SZERZŐDÉSES KAPCSOLATOK.....	9
6. A SZERZŐDÉSSZEGÉS ÉS KÖVETKEZMÉNYEI	12
7. VÉTELEZÉS	16
8. MÉRÉS, ELSZÁMOLÁS, DÍJSZÉTOSTÁS, DÍJFIZETÉS	17
9. A TÁVHŐSZOLGÁLTATÁS ÁR ÉS DÍJTÉTEL RENDSZERE	21
10. KÖLTSÉGGKALKULÁCIÓ, ÁTLÁTHATÓSÁG.....	21
11. DÍJAK, DÍJRENDSZEREK KIALAKÍTÁSÁNAK ÁLTALÁNOS FELTÉTELEI	22
12. A SZOLGÁLTATOTT HŐENERGIA ELLENÉRTÉKÉNEK ELSZÁMOLÁSA	22
13. PÉNZÜGYI KÖVETELÉSEK BENYÚJTÁSA, A FELHASZNÁLÓI DÍJFIZETÉS	24
14. ÜGYFÉLSZOLGÁLATI TEVÉKENYSÉG	26
15. ÜZEMI ESEMÉNYEK.....	27
16. REKLAMÁCIÓK, PANASZÜGYEK KEZELÉSE	28
17. MINŐSÉG-SZOLGÁLTATÁS	33
18. KAPCSOLAT A BESZÁLLÍTÓKKAL, SZERZŐDÉSES KAPCSOLATOK	34
19. ENERGIA GAZDÁLKODÁS, ENERGIATAKARÉKOSSÁG.....	34
20. MINŐSÉGBIZTOSÍTÁS.....	35
MELLÉKLETEK JEGYZÉKE.....	36

E l ő s z ó

A bonyhádi „FÜTŐMŰ” Szolgáltató és Kereskedelmi Kft. távhőszolgáltatási üzletszabályzata

a 2005. évi XVIII. Számú - Távhőszolgáltatásról szóló - törvény és a 157/2005. (VIII. 15.) Számú Kormányrendelet előírásai szerint készült.

A FÜTŐMŰ KFT. a szolgáltatási feltételrendszer egyértelmű rögzítése, a felhasználók tájékoztatása és a kiegyensúlyozott szolgáltató-felhasználó kapcsolatrendszer kialakítása érdekében készítette el üzletszabályzatát.

Az üzletszabályzat részletesen meghatározza a FÜTŐMŰ KFT - nek az érvényben lévő jogszabályok által meghatározott működési kereteit, valamint azokat a legfontosabb feltételeket, amelyek elengedhetetlenül szükségesek a felhasználók és a szolgáltató eredményes együttműködéséhez. Az üzletszabályzat elsődleges feladata a hőszolgáltató és a felhasználók kapcsolatában a távhőszolgáltatással, illetve a hőenergia vételezéssel kapcsolatos jogok és kötelezettségek tisztázása és ezek harmóniájának minél teljesebb biztosítása.

Az üzletszabályzat tükrözi a társaság legfontosabb célkitűzését, ami a szolgáltatói és a felhasználói rendszerek mindenkor műszaki színvonalához igazodó, a felhasználói igényeknek jól megfelelő, megbízható és korrekt távhőszolgáltatás folyamatos biztosítása.

Az üzletszabályzat tárgya

(Tsz.3.§ v. pont)

Az üzletszabályzat szabályozási körébe - a többszörösen módosított - Bonyhád Város Képviselőtestületének a távhőszolgáltatásról szóló, a mindenkor hatályos rendelete által meghatározott feltételek és feladatok tartoznak, különös tekintettel a felhasználó és a szolgáltató közötti jogviszonyra. A távhőszolgáltató köteles az általános szerződési feltételeit - kiemelve a távhőszolgáltatás igénybevételének feltételeit, azok változását, a számlázás rendjét és a szolgáltatás minőségi követelményeit - az ügyfélszolgálatán könnyen hozzáférhető helyen kifüggeszteni, valamint a felhasználó és a díjfizető kívánságára azt ingyenesen rendelkezésre bocsátani.

Az üzletszabályzat illetékességi területe

Jelen üzletszabályzat illetékessége Bonyhád város közigazgatási területén belül a FÜTŐMŰ KFT. szolgáltatási területére terjed ki.

„FŰTŐMŰ” Szolgáltató és Kereskedelmi Kft. ÜZLETSZABÁLYZATA

Az üzletszabályzat hatálya

Jelen üzletszabályzat 2024. január 01. napján lép hatályba és határozatlan időre szól.

1. A hőszolgáltató ismertetése

1.1. A társaság legfontosabb adatai

- A társaság cégneve: **„FŰTŐMŰ” Szolgáltató és Kereskedelmi Korlátolt Felelősségű Társaság.**
- Rövidített neve: **F Ű T Ő M Ű K F T .**
- Székhelye: **7150 Bonyhád, Fáy lakótelep 14.**
- Alapítója: **Bonyhád Város Önkormányzatának Képviselő-testülete**
- Jogelődje: **Szekszárdi Városgazdálkodási Vállalat.**
- A cégbejegyzés helye: **Szekszárd, Tolna Megyei Bíróság, mint cégbíróság**
- A cégbejegyzés időpontja: **1991. év december hó 20. nap**
- A cégbejegyzés száma: **17-09-001408**
- A működés időtartama: **határozatlan**
- A működés megkezdésének időpontja: **1992. január 01.**
- Az üzleti év **1992.január 01-től 1992. december 31-ig tart, a további üzleti évek a naptári évekkel azonosak.**
- A hatályos alapító okirat kelte: **1991. év december hó 20.nap.**

1.2. A társaság tevékenysége

A társaság alapvető feladatai:

- Hőenergia termelése, elosztása, értékesítése, fűtés- és használati melegvíz szolgáltatás, valamint hőtermelő, hőelosztó és hőfelhasználó berendezések létesítése, fenntartása, javítása és üzemeltetése, valamint villamos energia termelés és elosztás, közvilágítás kezelési feladatok elvégzése.
- A társaság ezeken kívül foglalkozik még a hőenergia értékesítéséhez kapcsolódó szolgáltatásokkal, szőkökút üzemeltetéssel, ünnepi díszítő világítások létesítésével, valamint egyéb másodlagos tevékenységekkel is.

1.3. A társaság telephelyei, ellátási területek

FŰTŐMŰ KFT. központi irodái:

7150 Bonyhád, Fáy lakótelep 14.

Tel: 06 – 74 / 450 – 102

Fax/Üzenetrögzítő: 06 – 74 / 451 – 601

E-mail: info@futomukft.hu

Honlap: www.futomukft.hu

Ellátási területek:

1. I. Számú Fűtőmű

Bonyhád, Fáy lakótelep (Mátyás király utcai)

Bonyhád Fáy Lakótelep 11-33 számú Társasház

Bonyhád Bezerédj utca 39-43 számú Társasház

Bonyhád Dr Kolta L. utca 35A-39F,

Bonyhád Dr Kolta L.u.43A-47F számú Társasház

2. II. Számú Fűtőmű Bonyhád, Széchenyi tér 16. (Városház) Bonyhád Széchenyi tér 13-17 számú Társasház Bonyhád Gyár u. 4-7 számú Társasház

1.4. A társaság szervezeti tagozódása

A FÜTŐMŰ KFT. legfőbb döntéshozó szerve a taggyűlés. A FÜTŐMŰ KFT. esetében - lévén kétszemélyes Kft. - a taggyűlés összes hatáskörét az alapítók, Bonyhád Város Képviselőtestülete, amely 99%-os tulajdoni hányaddal rendelkezik a társaságban, valamint a Pál János és Társai (10 fő), akik 0,5% üzletrésszel továbbá Pál Jánosné és társai (10 fő), akik 0,5% üzletrésszel rendelkeznek, gyakorolják.

A társaság élén az ügyvezető igazgató áll, aki a jogszabályok keretei között önállóan és egyéni felelősséggel irányítja a szervezet tevékenységét az Alapító Okiratban foglaltak szerint. Könyvvizsgáló a társaság ügyvezetését illetve a Társaság egészét ellenőrzi.

1.5. Általános működési feltételek és keretek

A FÜTŐMŰ KFT. (továbbiakban távhőszolgáltató) az Alapító Okirat, a Szervezeti és Működési Szabályzat, a jelen Üzletszabályzat, valamint az érvényben lévő jogszabályok által meghatározott feltételekkel működik.

Működési területe Bonyhád Város közigazgatási területére terjed ki.

2. Fogalom meghatározások a távhőszolgáltatásban

Az üzletszabályzat alkalmazásában irányadó fogalmakat a távhőszolgáltatásról szóló 2005.évi XVIII.törvény (továbbiakban Tszt.) 3.§-a.Az üzletszabályzatnál figyelembe véve a fogyasztóvédelemről szóló 1997.évi CLV törvény.

- 2.1. *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;
- 2.2. *díjfizető*: épületrészenkénti díjmegosztás esetén az épületrésznek a közüzemi szerződésben megnevezett tulajdonosa, az e törvényben meghatározott esetekben az épület, építmény vagy az épületrész bérlője, használója;
- 2.3. *engedélyes*: a távhőtermelő létesítmény létesítésére, távhőtermelésre, valamint a távhőszolgáltatásra engedéllyel rendelkező;
- 2.4. *épületrész*: e törvény alkalmazásában a távhővel ellátott épületnek, építménynek, ingatlannak funkcionálisan önálló, külön vagy közös tulajdonban lévő része (lakás, üzlethelyiség, lépcsőház stb.);
- 2.5. *felhasználási hely*: a felhasználó tulajdonában lévő, a közüzemi szerződés tárgyát képező olyan épület, építmény, épületrész, amelynek távhőfogyasztása önállóan mérhető;
- 2.6. *felhasználó*: a távhővel ellátott épületnek, építménynek, a törvényben meghatározott esetben az épületrésznek a távhőszolgáltatóval a távhő mérés szerint történő szolgáltatására vonatkozóan közüzemi szerződéses jogviszonyban álló tulajdonosa, több tulajdonos esetén a tulajdonosok közössége [a társasház, a lakásszövetkezet, a Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény (a továbbiakban: Ptk.) szerinti közös tulajdon esetén a tulajdonostársak]. Abban az esetben, ha a távhőfelhasználás a több személy tulajdonában lévő épület valamennyi épületrészében mérhető, a felhasználó az egyes épületrészek tulajdonosa is lehet. A felhasználó lehet lakossági vagy egyéb felhasználó:

„FŰTŐMŰ” Szolgáltató és Kereskedelmi Kft. ÜZLETSZABÁLYZATA

- 2.7. *lakossági felhasználó*: a lakóépület és a vegyes célra használt épület tulajdonosa, tulajdonosainak közössége, épületrészenkénti hőmennyiségmérés esetén az egyes épületrészek tulajdonosa, valamint a Nemzeti Eszközkezelő Programban részt vevő természetes személyek otthonteremtésének biztosításáról szóló 2018. évi CIII. törvény szerinti Lebonyolító által megvásárolt lakóingatlan bérlője;
- 2.8. *egyéb felhasználó*: a 2.7. pontban nem említett épület, építmény tulajdonosa, tulajdonosainak közössége, épületrészenkénti hőmennyiségmérés esetén az egyes épületrészek tulajdonosa;
- 2.9. *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;
- 2.10. *felhasználói vezetékhálózat*: az a csővezetékrendszer, amely a hőnek hőhordozó közeg által, a csatlakozási ponttól a felhasználói berendezésekhez való továbbítását szolgálja;
- 2.11. *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;
- 2.12. *hőhordozó közeg átalakítása*: a hőhordozó közeg fizikai jellemzőinek megváltoztatása;
- 2.13. *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;
- 2.14. *termelői hőközpont*: a távhő termelőjénél távhőellátás céljából a hőhordozó közeg kiadására, továbbítására, elosztására, átalakítására, mennyiségének szabályozására, esetenként mérésére szolgáló technológiai berendezés;
- 2.15. *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;
- 2.16. *felhasználói hőközpont*: egy épület vagy építmény hőellátása céljából a hőhordozó közeg fogadására, átalakítására, mennyiségének szabályozására, mérésére szolgáló technológiai berendezés;
- 2.17. *megújuló energiaforrás*: a nem fosszilis megújuló energiaforrások (szél-, nap-, víz- és geotermikus energia, biomassza, hulladék-lerakóhelyeken és szennyvíztisztító telepeken keletkező gázok, biogázok energiája);

3. Általános szabályok

3.1. A távhőszolgáltatási ellátás módja:

Hőátalakítással megvalósuló távhőenergia szolgáltatás, amely esetben a távhőszolgáltató a távhőt a hőátalakító berendezés működtetésével a felhasználói vezetékhálózat hőhordozó közegét felmelegítve adja át a felhasználónak.

A hőátalakítással megvalósuló távhőenergia szolgáltatás az ellátás célja szerint:

Fűtési célú távhőszolgáltatás, amely esetben a távhőszolgáltató a távhőt a hőátalakító beren-

dezés működtetésével a felhasználói fűtési-vezetékhalózat részére adja át a felhasználónak.

Használati melegvíz-szolgáltatási célú távhőszolgáltatás, amely esetben a távhőszolgáltató a távhőt a hőátalakító berendezés működtetésével a közműves ivóvizet felmelegítve adja át a felhasználónak, amely:

Vízfelmelegítés-szolgáltatás, amely esetben nem a távhőszolgáltató által rendelkezésre bocsátott közműves ivóvíz felmelegítése történik.

3.2. A hőmennyiségmérés helye:

Hőközponti mérés szerinti távhőszolgáltatás, a távhőszolgáltató az elfogyasztott távhő mennyiségét a szolgáltatói és felhasználói hőközpontban hiteles hőmennyiségmérővel méri (a továbbiakban: hőközponti mérés).

Teljesítési hely: a csatlakozási pont.

Használati melegvíz: távhővel felmelegített közműves ivóvíz.

Költségmegosztó: a felhasználási helyen igénybe vett hőmennyiségnek az épületrészek közötti fogyasztásarányos megosztására alkalmas eszköz vagy műszer;

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.

A felhasználói fűtési vezetékhalózat hőhordozó közegének, valamint a használati melegvíznek a felhasználói cirkulációs vezetékben történő keringetése a távhőszolgáltató feladata, a keringetés lehetőségének biztosítása, illetve a cirkulációs vezeték megfelelő állapotban tartása, felülvizsgálata, karbantartása a felhasználó feladata. A felhasználói fűtési vezetékhalózat hőhordozó közegét a felhasználó biztosítja.

A hőközpontot a távhőszolgáltató üzemelteti, az ingatlan tulajdonosa a berendezés elhelyezésére szolgáló helyiség zavartalan megközelítését és ingyenes használatát köteles a távhőszolgáltató részére biztosítani. A szolgáltatói hőközpontot és azok tartozékait magában foglaló, a távhőszolgáltató által használt helyiség belső karbantartása - eltérő megállapodás hiányában - a távhőszolgáltató feladata.

4. Fogyasztási helyek létesítése vagy bővítése (a csatlakozás vagy bővítés feltételei)

4.1. Előzetes tájékoztató

A távhőellátási hálózatra csatlakozni szándékozó vagy a meglévő rendszerét bővíteni kívánó felhasználónak célszerű előzetesen tájékozódnia a FÜTŐMŰ KFT - nál, hogy igényének kielégítésére milyen lehetőségek közül választhat.

4.2. Igénybejelentés

A távhőellátó hálózatra csatlakozni szándékozó új vagy a korábbinál nagyobb hőteljesítményt igénylő felhasználó levélben nyújthatja be igényét, melyre a FÜTŐMŰ KFT. 30 napon belül írásban válaszol. Az igénybejelentés a következőket tartalmazza:

- igénylő neve, címe,
- hőenergiát felhasználó létesítmény megnevezése és címe,
- fűtési csúcshőigénye,
- használati melegvíz készítés módja és csúcshőigénye,

- szolgáltatás megkezdésének időpontját.

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

Az igénybejelentést a felhasználónak aláírásával kell ellátnia.

4.3. Tájékoztatás a távhőszolgáltató részéről és a csatlakozás műszaki feltételei

- 4.3.1. A benyújtott igény alapján Távhőszolgáltató megvizsgálja, hogy milyen műszaki lehetőségek jöhetnek szóba a felmerülő igény kielégítésére.
- 4.3.2. Távhőt vételezni kívánó új vagy többletteljesítményt igénylő meglévő felhasználási hely tulajdonosának igénybejelentésére a távhőszolgáltató köteles 30 napon belül az igény kielégítésének műszaki-gazdasági feltételeiről előzetes tájékoztatást adni, és a legkedvezőbb vételezési mód meghatározásában az igénylővel együttműködni.
- 4.3.3. A távhőszolgáltató a tájékoztatójában a műszaki-gazdasági feltételek mellett köteles tájékoztatást adni annak a költségnek, csatlakozási díjnak az összegéről, amely a felhasználót terheli.
- 4.3.4. A hőszolgáltató véleménye és előzetes hozzájárulása esetén műszaki terveket kell elkészíttetni és véleményezésre a FŰTŐMŰ KFT - hez benyújtani. Indokolt esetben egyéb közmű nyilatkozatokat is be kell szerezni a távhőszolgáltató kérésére. A kivitelezés megkezdésének feltétele a FŰTŐMŰ KFT. által elfogadott és záradékolt tervdokumentáció. A csatlakozás általános műszaki feltétele: az elfogadott záradékolt terv szerint elkészült felhasználói és szolgáltatói hőellátási rendszer.
- 4.3.5. A Távhőszolgáltató kezelésébe kerülő berendezéseket csak a Távhőszolgáltató hozzájárulása és előírásai szerint lehet kialakítani, - a megrendelő által erre a célra biztosított átadott pénzeszközből.
- 4.3.6. Az elkészült (lakóépületi, vagy vegyes célra használt épület) felhasználói hőközpontjának kiviteli tervét a távhőszolgáltató köteles díjmentesen felülvizsgálni.

4.4. A csatlakozás pénzügyi feltételei

A csatlakozni vagy bővíteni szándékozók közműfejlesztési hozzájárulásának mértékét és a mentesítés szabályait az Önkormányzat határozza meg a Távhőszolgáltató javaslata alapján. A közműfejlesztési hozzájárulás a szolgáltató és a felhasználó közötti tulajdonhatárig a szolgáltató által történő beruházás összes költségét tartalmazza.

A közműfejlesztési hozzájárulás összegét a FŰTŐMŰ KFT. által meghatározott számlára kell befizetni.

4.5 Szolgáltatói Hőközpont létesítése és a jelenlegiek jogi helyzete

- 4.5.1 Lakóépületben (társasházban) új szolgáltatói hőközpont létesítése előtt a használati jog alapítását és a fizetendő kártalanítás mértékét az illetékes önkormányzat jegyzője határozattal állapítja meg az épített környezet alakításáról és védelméről szóló 1997. évi LXXVIII. törvényben (a továbbiakban: Étv.) meghatározott módon.
- 4.5.2 A Szolgáltatói Hőközpont lakóépületben vagy vegyes használatú (lakó és közület) épületben történő elhelyezése esetén a Távhőszolgáltató bérleti vagy használati díjat a korábbi használati jog alapján nem köteles fizetni.

5 Szerződéses kapcsolatok

- 5.1. A távhőszolgáltatót a lakossági felhasználóval általános közüzemi szerződéskötési kötelezettség terheli. Az általános közüzemi szerződés létrejöhet a távhő hőközponti (hőfogyadó ál-

lomási) vagy épületrészenkénti mérés szerinti szolgáltatására.

- 5.2. Az általános közüzemi szerződés alapján a távhőszolgáltató a lakossági felhasználó részére folyamatos, biztonságos és meghatározott mértékű távhőszolgáltatásra, a lakossági felhasználó vagy az e törvényben meghatározott esetekben a díjfizető a távhőszolgáltatás díjainak rendszeres megfizetésére köteles.
- 5.3. Az egyéb felhasználó és a távhőszolgáltató a polgári jog szabályai szerint egyedi közüzemi szerződést köt a távhő folyamatos és biztonságos szolgáltatására, illetőleg ellenértékének megfizetésére.
- 5.4. Nem köteles a távhőszolgáltató a közüzemi szerződés megkötésére, ha a felhasználói igény nyel jelentkező a 4.3.3 bekezdés szerinti tájékoztatóban foglaltakat nem teljesítette.
- 5.5. A távhőszolgáltató és a felhasználó között a közüzemi szerződés a szolgáltatás igénybevételel is létrejön, abban az esetben, ha már a szolgáltatást az új szerződés felajánlását megelőzően is folyamatosan igénybe vette.
- 5.6. 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.
- 5.7. A szerződések tartalmi követelményei:

A szerződésnek tartalmaznia kell a 157/2005. (VIII. 15.) Kormány rendeletnek megfelelő tartalmi elemeket. A közszolgáltatási szerződés tartalma^{*}

.^{*} A közszolgáltatási szerződésnek tartalmaznia kell:

a távhőszolgáltató cégnevét, székhelyét, cégazonosító adatait, a szolgáltatást végző szervezeti egységének cégnevét és címét;

^{*} az igénybejelentő és a felhasználó megnevezését és címét, természetes személyazonosító adatait (cégnevét, székhelyét, cégazonosító adatait); ha a közszolgáltatási szerződést az igénybejelentő kötötte, annak az időpontnak a meghatározását, amikor a felhasználó az igénybejelentő helyébe lép;

- . a felhasználó képviselőjének nevét és címét;
- . a felhasználási hely címét és helyrajzi számát;
- . a távhőellátás módját és a hőmennyiségmérés helyét a 1.3. pontja szerint;
- . a felhasználási hely hőigényét meghatározó jellemzőket, a légtérfogatot és hőteljesítményt;
- . a felhasználó által igényelt hőellátás mértékét, a távhőszolgáltató előbbiekkal kapcsolatos kötelezettségét;
- . a teljesítési hely megnevezését;
- . a távhő díjának elszámolására szolgáló hőmennyiségmérők helyének, azonosító adatainak megjelölését;
- . a felhasználási helyet ellátó hőközpont azonosító adatait, tulajdonosát, üzemeltetőjét, és abban az esetben, ha a felhasználási helyen használati melegvíz ellátás van, a melegvíz-készítéshez szükséges közműves ivóvíz rendelkezésre bocsátójának megnevezését és címét;

„FŰTŐMŰ” Szolgáltató és Kereskedelmi Kft. ÜZLETSZABÁLYZATA

- . a felhasználási helyen lévő berendezések fenntartására vonatkozó kötelezettségeket;
- . a távhőszolgáltatás és a vételezés megkezdésének időpontját;
- . a fűtési célú szolgáltatás időtartamát, illetve megkezdésének és befejezésének feltételeit; az üzemvitel során a felhasználó és a szolgáltató együttműködésének szabályozását;
- . a távhő díját (díjszabást), hatósági ár esetében az erre történő utalást;
- . a Tiszt. 44. § (1) bekezdése szerinti megállapodás esetén a díjfizetők nevét, címét, természetes személyazonosító adatait, a díj megosztásának a felhasználó által meghatározott módját, arányait;
- . az elszámolásra, a számlázásra és a díjfizetésre vonatkozó rendelkezéseket;
- . a távhőszolgáltató és a felhasználó szerződésszegésének következményeit;
- .^{*} a földgázellátás korlátozása vagy környezetvédelmi ok esetén az önkormányzat rendeletében megállapított korlátozás mértékét;
- .^{*} a közszolgáltatási szerződés hatálybalépésének és megszűnésének időpontját, a módosítás lehetőségét és feltételeit, a felmondási időt és a felmondás egyéb feltételeit.
- .^{*} Az egyedi közszolgáltatási szerződésnek a 9. pontban foglaltakon kívül tartalmaznia kell még a következőket:
 - a hőhordozó közeg megnevezését, a távhőszolgáltató által biztosított legnagyobb hőteljesítményt és az éves hőmennyiséget, valamint a szolgáltatás egyéb mennyiségi és minőségi jellemzőit,
 - . a felhasználó által visszaadandó hőhordozó közeg mennyiségi és minőségi jellemzőit,
 - . a felhasználó üzemének jellegéből adódó, a távhőszolgáltató üzembiztonságát vagy más felhasználó vételezését esetileg zavaró vagy veszélyeztető hatások megszüntetésének módját,
 - . a távhő vételezését korlátozó eszközökre, berendezésekre vonatkozó megállapodást,
 - . a települési önkormányzat által jóváhagyott korlátozási sorrend szerinti besorolást.
- .^{*} Ha a közszolgáltatási szerződés a Tiszt. 37. § (5) bekezdése szerint a szolgáltatás igénybevételevel létrejött, abban az esetben a távhővételezés tényét a felhasználó legkésőbb az igénybevétele megkezdését követő 30 napon belül a távhőszolgáltatónak írásban bejelenti. A bejelentési kötelezettség elmulasztása, vagy a határidő túllépése esetén a szabálytalan vételezés jogkövetkezményeit kell alkalmazni.
- . A felhasználónak joga van a lekötött hőteljesítménynek is megfelelően, a hőellátás mértékét és egyéb jellemzőit, a fűtési célú hőellátás megkezdését, befejezését, a napok, napszakok szerinti változását a hőközpont üzemeltetőjének közreműködésével meghatározni, illetve szabályozni. Fűtési időszakon kívül a távhőszolgáltató a fűtési célú hőellátást abban az esetben biztosítja, ha az a 16.1. pont szerinti munkálatok elvégzését nem akadályozza. Az egy hőközpontból ellátott felhasználók az önálló szabályozás műszaki feltételeinek megteremtéséig [Tiszt. 48. § (2) bekezdés] az előzőekről csak együttesen rendelkezhetnek. Egyéb megállapodás hiányában a távhőszolgáltató a fűtési célú hőellátást az üzletszabályzatában meghatározott időpontban, illetőleg feltételek megléte esetén kezdi meg és fejezi be.
- .^{*} Ha a felhasználó a hőhordozó közeg felhasználására is igényt tart, illetőleg, ha a távhő vételezése csak a hőhordozó közeg felhasználásával lehetséges, jogosult abból olyan mennyiséget felhasználni, amennyit a közszolgáltatási szerződésben lekötött. Egyéb esetben a felhasználó a

hőhordozó közegből nem vételezhet, illetőleg azt köteles a távhőszolgáltatónak a csatlakozási ponton a szerződésben előírt minőségben visszaadni.

.^{*} Ha a felhasználó az igénybejelentésében nagyobb hőtéljesítmény igényt jelentett be, mint amennyit a közszolgáltatási szerződésében lekötött, és a csatlakozási díjat aszerint fizette meg, jogosult a bejelentett és a le nem kötött hőtéljesítmény közötti különbözet erejéig a le nem kötött hőtéljesítményre vonatkozó igény fenntartására. Ha a felhasználó által le nem kötött és fenn nem tartott hőtéljesítmény-igény különbözetre más felhasználó igényt tart, és az igényével arányos csatlakozási díjat a távhőszolgáltatónak megfizette, a távhőszolgáltató köteles az előző felhasználó részére a le nem kötött és általa fenn nem tartott hőtéljesítmény-igény utáni csatlakozási díjat visszafizetni.

.^{*} A felhasználó képviselőjének jogállását a társasházakról szóló 2003. évi CXXXIII. törvény, a lakásszövetkezetekről rendelkező 2004. évi CXV. törvény, egyéb esetben a Ptk. 6:272-280. §-a szabályozzák.

. A felhasználó képviselője köteles a távhőszolgáltatónak átadott minden információt dokumentálni és a társasházi, illetve lakásszövetkezeti iratokkal együtt megőrizni.

5.8. A szerződések időbeli hatálya és módosítása

A megkötött szerződések határozatlan időre szólnak – kivéve az egyedi közüzemi szerződést –, melyet a felek naptári évre – a tárgyévet megelőző év szeptember 15-ig történő bejelentéssel – módosíthatnak. A vételezés átmeneti szüneteltetése esetén a díjfizető nem mentesül az alapidj fizetési kötelezettség alól, tekintettel arra, hogy az alapidj éves díj és független a tényleges fogyasztás mértékétől.

Ha a lakás, vagy a helyiség díjfizetője változik, a távhőszolgáltatás díját a díjfizető változás napjáig a régi díjfizetőt, a díjfizető változás napja után az új díjfizetőt terhelően kell kiszámítani.

A díjfizető változás tényét a volt díjfizetőnek is be kell jelenteni a távhőszolgáltatónak.

Az új díjfizető a díjfizető változás napjától számított 15 napon belül köteles díjfizető változás bejelentést tenni a FÜTŐMŰ KFT - nek.

6. A szerződésszegés és következményei

A szolgáltató részéről való szerződésszegés eseteit a Tszt.49.§ (1) bekezdése részletezi. A Szerződésszegés szolgáltatóra vonatkozó követelményeit, illetve felhasználó jogait a Tszt.50§ (1) és(f.) pontja,(2)-(5) bekezdései, az 51.§(1) bekezdése.

A szolgáltató részéről szerződésszegésnek minősül, ha

- a távhőszolgáltatást a közszolgáltatási szerződésben meghatározott időpontban nem kezdi meg (49. § (1) bek. a) pont),
- a távhőt nem a közszolgáltatási szerződésben meghatározott, illetőleg nem a tőle elvárható módon szolgáltatja (49. § (1) bek. b) pont),
- a távhő felhasználó részére történő szolgáltatást nem hitelesített mérőeszköz al- kalmazásával végzi (49. § (1) bek. e) pont),
- a távhőszolgáltatás előre tervezhető munkák miatti szüneteltetéséről a felhasználót az üzletszabályzatban vagy a szerződésben előírt módon és időben nem értesíti (49. § (1) bek. d) pont),

felróható magatartása folytán a szolgáltatás megszűnik vagy azt, a Tszt. 40-41. §-aiban foglaltakon túlmenően szünetelteti vagy korlátozza (49. § (1) bek. e) pont),

a távhőszolgáltatás felfüggesztése esetén a felfüggesztési ok megszüntetésére vonatkozó írásbeli értesítés kézhezvételét követő munkanapon a felhasználó részére szolgáltatást nem kezdi meg (49. § (1) bek. t) pont).

A távhőszolgáltató köteles a felhasználó vagy a díjfizető részére a díj arányos részét visszatéríteni, ha a Tszt. 49. § (1) bekezdésének e) pontjában meghatározott szerződésszegést követi el, valamint kötbért fizetni, ha a Tszt. 49. § (1) bekezdésének a) – d) vagy t) pontjában rögzített szerződésszegést követi el.

Szerződésszegés a felhasználó részéről

A felhasználó, illetőleg díjfizető részéről szerződésszegésnek minősül, ha a Tszt. 49. § (2) bekezdésében foglaltakat megsérti, vagy az abban foglaltaknak nem tesz eleget.

A szerződésszegés következményeire, valamint a szolgáltató jogaira a Tszt. 50. §-a; 51. § (2) -

(9) bekezdései, az Ör. 38. § (2) - (4) bekezdései, valamint a 39. § rendelkezései irányadóak.

A díjfizetés kötelezettje köteles a szolgáltató részére pótdíjat fizetni szerződés nélküli távhőfogyasztás esetén, továbbá ha a Tszt. 49. § (2) bekezdés a), c)-d) vagy f)-g) pontjaiban meghatározott szerződésszegést követi el, ha a távhőszolgáltatás díját nem fizeti meg, vagy késedelmesen teljesít.

A szolgáltató a távhőszolgáltatást felfüggesztheti, ha a felhasználó vagy díjfizető a Tszt. 49. §

(2) bekezdés c)-d) pontjaiban meghatározott szerződésszegést követi el. A szolgáltató a közszolgáltatási szerződést felmondhatja, ha a felhasználó vagy díjfizető a Tszt. 49. § (2) bekezdés b) vagy g) pontjában meghatározott szerződésszegést követi el vagy a szolgáltató írásbeli felszólítása ellenére a távhőszolgáltatás díját az esedékesség lejártát követő 60 napon belül nem fizeti meg. A Tszt. 50. § (1) bekezdés d)-f) pontjaiban meghatározott szankciók alkalmazása nem érintheti a teljesítő felhasználót vagy díjfizetőt.

A távhőszolgáltatás felfüggesztésével, valamint a felfüggesztés megszüntetésével felmerült költségeket a szolgáltató jogosult a szerződésszegés elkövetőjére áthárítani.

A közszolgáltatási szerződés nélküli távhőfogyasztás esetén – az abból származó jogkövetkezményekért - az érintett ingatlan ingatlan-nyilvántartás szerinti tulajdonosa felel.

A Tszt. 49. § (2) bekezdés a) pontjában meghatározott szerződésszegés esetén a szolgáltató pótdíjat számíthat fel, ha a felhasználó a szerződésben leköötött legnagyobb hőtéljesítményt 1-1 naptári napon folyamatosan, 60 percnél hosszabb időtartamon keresztül túllépi. (Tszt. 49. § (2) bekezdés a) pont).

Hőátalakítás nélküli távhő energia szolgáltatás vagy fűtési célú távhőszolgáltatás esetén, ha a felhasználó illetőleg a díjfizető a Tszt. 49. § (2) bekezdésének c), d), f) és g)

pontjában szabályozott szerződésszegést, vagy a Tszt. 3. § n) pontja szerinti szabálytalan vételezést valósít meg, a szolgáltatás díján felül pótdíjat köteles fizetni. A pótdíj mértéke a felhasználóra (díjfizetőre) vonatkozó éves alapidíj, méretlen időszakra eső hányadának háromszorosa, a szerződésszegés, illetőleg a más módon történő szabálytalan vételezés időtartamára számítva.

Használati melegvíz szolgáltatás esetén, ha a felhasználó vagy díjfizető a Tszt. 49. § (2) bekezdésének c), d), f) és g) pontjában szabályozott szerződésszegést, vagy a Tszt. 3. § n) pontja szerinti szabálytalan vételezést valósít meg, a szolgáltatás díján felül pótdíjat köteles fizetni. A pótdíj mértéke a méretlen időszakra a 34. § (1) bekezdés b) pontjában meghatározott mennyiség díjának kétszerese, a szerződésszegés, illetőleg a más módon történő szabálytalan vételezés időtartamára számítva.

- 6.1. Díjvisszatérítés, illetőleg pótdíjfizetés,
- 6.2. Kötbér,
- 6.3. Kártérítés,
- 6.4. Csökkentett mértékű szolgáltatás,
- 6.5. Távhőszolgáltatás felfüggesztése,
- 6.6. Közüzemi szerződés felmondása.
- 6.7. Az egyes következmények együttesen is alkalmazhatók.
- 6.8. A pótdíj mértékét a távhőszolgáltatásra vonatkozó önkormányzati díjrendelet tartalmazza.
- 6.9. A kötbér a szerződésszegéssel érintett szolgáltatás díja után jár és annak mértékét a szerződésben kell meghatározni.
- 6.10. A díjvisszatérítés, a pótdíj és a kötbér megfizetése nem mentesít az okozott kár megtérítése alól.
- 6.11. Ha a felhasználó, illetőleg a díjfizető a távhőszolgáltatás felfüggesztése okának megszüntetéséről a távhőszolgáltatót írásban értesítette, az értesítés kézhezvételét követő munkanapon a távhőszolgáltatást meg kell kezdeni.
- 6.12. A díjfizetés kötelezettje köteles a távhőszolgáltató részére pótdíjat fizetni szerződés nélküli távhőfogyasztás esetén, továbbá ha szerződésszegést követ el.

6.13. A távhőszolgáltató

- 6.13.1. A távhőszolgáltatást felfüggesztheti, ha a felhasználó vagy a díjfizető szerződésszegést követ el vagy a távhőszolgáltatás díját az önkormányzatnak az áralkalmazás és a díjfizetés feltételeit megállapító rendeletében meghatározott határidőn túl nem vagy késedelmesen fizeti meg;
- 6.13.2. A távhőszolgáltatást felfüggesztheti vagy a közüzemi szerződést felmondhatja, ha a felhasználó vagy a díjfizető a távhő folyamatos és biztonságos szolgáltatását, illetőleg más felhasználó vagy díjfizető szerződésszerű távhővételezését zavarja vagy veszélyezteti.
- 6.13.3. A távhőszolgáltató a távhőszolgáltatást felfüggesztheti, ha a díjfizetés kötelezettje a szolgáltató írásbeli felszólítása ellenére a távhőszolgáltatás díját az esedékesség lejártát követő 60 napon belül nem fizeti meg.
- 6.13.4. Szerződésszegés esetére az önkormányzat rendeletében csökkentett mértékű szolgáltatási kötelezettséget ír elő a távhőszolgáltatónak.

- 6.13.5. A távhőszolgáltatás felfüggesztését a távhőszolgáltató csak oly módon alkalmazza, hogy azok ne érintsék a teljesítő díjfizetőket vagy felhasználókat.
- 6.13.6. A távhőszolgáltatás felfüggesztésével, valamint a felfüggesztés megszüntetésével felmerült költségeket tényleges költségelszámolás alapján a távhőszolgáltató jogosult a szerződésszegés elkövetőjére áthárítani. A közüzemi szerződés nélküli távhőfogyasztás esetén - az ebből származó jogkövetkezményekért - az érintett ingatlan ingatlan-nyilvántartás szerinti tulajdonosa felel.
- 6.14. Az illetékes önkormányzat jegyzője határozatban elrendelheti a távhőszolgáltató bejutását a felhasználási helyre, ha a felhasználó, illetve díjfizető nem teszi lehetővé:
- 6.14.1. a távhőelszámolási vagy költségmegosztó mérőeszköz leolvasását, ellenőrzését,
- 6.14.2. szerződésszegés vagy szabálytalan vételezés esetén a távhőszolgáltatás felfüggesztését, illetve
- 6.14.3. a felhasználói berendezés (-ek) ellenőrzését.
- 6.15. Az önkormányzat jegyzője határozatát az energiaellátás folyamatos biztosítása érdekében a felhasználó vagy a díjfizető fellebbezésre tekintet nélkül végre kell hajtani.
- 6.16. Szerződés megszűnése**
- A megkötött szerződéseket csak írásban lehet felmondani.
- Ha a felmondás, illetőleg az általános közüzemi szerződés másképp nem szól, az kiterjed mind a fűtési, mind a használati melegvíz szolgáltatás megszüntetésére.
- 6.17. Szerződés felmondás a felhasználó részéről**
- A szerződést a felhasználó a fűtési szezon végére mondhatja fel, 3 hónap felmondási idővel. Ettől eltérő felmondási időt csak közös megegyezéssel lehet megállapítani.
- 6.18. Szerződés felmondás a távhőszolgáltató részéről**
- A szerződést a távhőszolgáltató a következő esetekben mondhatja fel:
- szerződésszegés esetén: ha a díjfizető a szolgáltatás díját nem, vagy nem a szerződésben meghatározott időben fizeti meg,
 - ha tudomást szerez arról, hogy a vele szerződéses viszonyban álló felhasználó a távhő vételezést a fogyasztási helyen megszüntette. Ebben az esetben a közüzemi szerződés felmondása miatt az épületben esetleg bekövetkező kár a felhasználót terheli (Távhőszolgáltatási Törvény 38. § (7) bekezdése).
- 6.19. A távhőszolgáltatás szüneteltetése, illetve korlátozása**
- A távhőszolgáltató jogosult az élet-, egészség- és vagyonbiztonság veszélyeztetése, a szolgáltatói berendezés üzemzavara esetén, valamint más módon el nem végezhető munkák esetén a távhőszolgáltatás szüneteltetésére a legkisebb felhasználói körben a legrövidebb időtartamig.
 - A távhőszolgáltató köteles az előre tervezhető karbantartási, felújítási munkák miatti szüneteltetés időpontjáról és várható időtartamáról a felhasználókat értesíteni, és a tervezhető leállás előtt 8 nappal tájékoztatni kell a felhasználókat.
 - Országos tüzelőanyag-hiány vagy környezetvédelmi érdekből a szolgáltató jogosult a távhőszolgáltatás korlátozására.
 - A korlátozás bevezetéséről a felhasználókat tájékoztatni kell és fel kell hívni a figyelmüket a távhőfogyasztás önkéntes csökkentésére.
 - A korlátozás bevezetéséről és annak okairól a szolgáltató az Önkormányzatot tájé-

koztatni köteles.

- A felhasználói korlátozás, figyelembe véve a közintézmények saját hőtermelő teljesítményét is, nem veszélyeztetheti a közintézmények egészségügyi és szociális alap-szolgáltatásainak ellátását.
- Lakossági felhasználó korlátozására csak végső esetben és csak akkor kerülhet sor, ha egyéb felhasználó korlátozása után az még szükséges.
- A korlátozást azonnal fel kell oldani, ha a korlátozásra szolgáló okok megszűnnek.
- A tüzelőanyag-hiány vagy környezetvédelmi érdekből elrendelt korlátozás, valamint az élet-, egészség-, vagy vagyonbiztonság veszélyeztetése miatti és az előre bejelentett szüneteltetés miatt keletkező károkért a szolgáltatót kártalanítási kötelezettség nem terheli.

6.20. A korlátozás fokozatai

6.20.1. lakóépületeknél

- a használati melegvíz szolgáltatás szüneteltetése,
- a fűtés csökkentés legfeljebb +12°C hőmérsékletig.

6.20.2. nem lakóépületeknél

- a távhőszolgáltatás korlátozása,
- a távhőszolgáltatás szüneteltetése.

7. Vételezés

- 7.1. A felhasználó magatartásával más felhasználó vételezését nem zavarhatja. Ha a távhőszolgáltató tudomására jut, hogy a felhasználó más felhasználó vételezését zavarja, vagy vételezésével veszélyhelyzetet teremtett, a felhasználót felszólítja a veszélyhelyzet, illetve a zavart okozó körülmény, magatartás megszüntetésére. A felhasználó az élet- és vagyonbiztonságot veszélyeztető helyzetet azonnal, az egyéb zavaró körülményt a zavaró körülményről történő tudomásszerzéstől számított 8 napon belül köteles megszüntetni.
- 7.2. Ha az 7.1. pontban említett veszélyhelyzetet vagy zavaró körülményt a felhasználó a határidő lejártáig nem szünteti meg, a távhőszolgáltató jogosult a távhőszolgáltatást felfüggeszteni, és ezzel egy időben azt az önkormányzat jegyzőjének jelenteni.
- 7.3. A távhőszolgáltató jogosult a felhasználó vételezését, a felhasználói berendezés állapotát a felhasználási helyen ellenőrizni. Az ellenőrzést az ingatlan tulajdonosának, illetőleg használójának személyes érdekei figyelembevételével - a veszélyhelyzet, vagy annak gyanúja esetén kivéve - munkanapokon, 8 és 20 óra között lehet elvégezni. Az ellenőrzést végző személyt az arra feljogosító, fényképes igazolvánnyal kell ellátni.
- 7.4. Az 7.3. pontban meghatározott ellenőrzés, a szabálytalan vételezésre utaló körülmények vizsgálata, továbbá a Távhőszolgáltatási Törvény 51. § (3) bekezdés a) és b) pontjai szerinti távhőszolgáltatás felfüggesztésének érdekében a felhasználó, illetőleg a díjfizető köteles a távhőszolgáltató alkalmazottja számára a felhasználási helyre való bejutást lehetővé tenni.
- 7.5. A távhőszolgáltató és a felhasználó (fogyasztó) a tulajdonában lévő berendezés rendszeres karbantartását, tervezett javítását, felújítását a fűtési időszakon kívüli időszakban jogosult elvégezni.
- A távhőszolgáltató jogosult e célból a szolgáltatást a lehetséges legkisebb felhasználói körben és a legrövidebb időtartamban szüneteltetni. Eltérő megállapodás hiányában a szünetelés 8 napnál hosszabb nem lehet. A felek a munkálatokról legalább a munkálatok megkezdése

előtt 8 nappal kötelesek egymást írásban értesíteni.

- 7.6. A 7.5. pont hatálya alá nem tartozó munkálatokat - meghibásodás kijavítása, veszélyhelyzet megszüntetése, üzemzavar elhárítása - a felek a lehető legrövidebb idő alatt végzik el.

8. Mérés, elszámolás, díjszétosztás, díjfizetés

- 8.1. A szolgáltatott és a felhasznált távhő díjának elszámolása hiteles hőmennyiségmérés alapján történik.
- 8.2. A távhőszolgáltató a felhasznált távhő mennyiségét az önkormányzat képviselő-testületének rendeletében meghatározott helyen, a hőközpontban vagy - amennyiben a hiteles hőmennyiségmérés feltételei rendelkezésre állnak - a hőfogadó állomáson köteles hiteles hőmennyiségmérővel mérni és elszámolni.
- 8.3. A felhasznált távhő mennyisége épületrészenként (pl. lakásonként) is mérhető és elszámolható, ha a felhasználók a távhő mennyiségének hiteles mérésére alkalmas mérőeszköz felszerelését, valamint a felhasználói berendezés ehhez szükséges átalakítását a saját költségükön, az épület valamennyi épületrészeiben megvalósítják, és a hiteles mérés feltételeit folyamatosan biztosítják.
- 8.4. A szolgáltatás helyét, mértékét és tartamát, a távhőszolgáltatás díja épületrészenkénti (pl. lakásonkénti) megosztásának és kiegyenlítésének módját a felhasználó és a szolgáltató megállapodása tartalmazza. Abban az esetben, ha a távhővel ellátott épületnek, épületrészeknek több tulajdonosa van, a tulajdonosok nevében a közüzemi szerződést érintő kérdésekben jogosított képviselőjük jár el.
- 8.5. Az elszámolás alapjául szolgáló hőközponti hőmennyiségmérők és a hőközponti használati melegvízmérők a távhőszolgáltató tulajdonát képezik, amelyek javításáról, időszakonkénti hitelesítéséről, szükség szerinti cseréjéről (a továbbiakban: fenntartásáról) a távhőszolgáltató a saját költségén köteles gondoskodni.
- 8.6. Az épületrészekben felszerelt, az elszámolás alapjául szolgáló, távhőszolgáltatói tulajdonban lévő hőmennyiségmérők és használati melegvíz mennyiségmérők fenntartása és az ezzel kapcsolatos költségek viselése - eltérő megállapodás hiányában - a távhőszolgáltató kötelezettsége.
- 8.7. Az elszámolás alapjául szolgáló mérők leolvasása jegyzőkönyvezéssel a távhőszolgáltató feladata. A mérők leolvasásánál a Fogyasztók képviselője is jelen lehet. A mérők leolvasását és fenntartását a felhasználó köteles lehetővé tenni.
- 8.8. A távhőszolgáltató köteles tájékoztatni a felhasználót a Távhőszolgáltatási Törvény 6. § (2) bekezdés a) pontja alapján a hőmennyiségmérés meghatározott helyéről. A felhasználó jogosult ellenőrizni, hogy a mérőeszköz beépítésének helye megegyezik-e az önkormányzat rendeletében meghatározottakkal.
- 8.9. A távhőszolgáltató köteles biztosítani, hogy a felhasználó képviselője a hőmennyiségmérők időszakonkénti leolvasását ellenőrizze.
- 8.10. Az önkormányzat képviselő-testületének rendeletében előírt időponttól kezdődően a távhőszolgáltató a fűtési célú és a használati melegvíz-készítés céljára felhasznált hőmennyiséget külön-külön határozza meg.
- 8.11. A felhasználók által fűtési célra elfogyasztott hőmennyiség meghatározása történhet:
- 8.11.1. A felhasználási helyet ellátó hőközpontban, hőfogadó állomáson beépített hiteles hőmennyiségmérőn történő méréssel,
- 8.11.2. A felhasználási helyet ellátó hőközpontban, hőfogadó állomáson a fűtési célra és a használati melegvíz-készítés céljára elfogyasztott, hiteles hőmennyiségmérővel mért összes hő-

menntiség, valamint a használati melegvíz-készítés céljára elfogyasztott, szabályozott módon meghatározott hőmenntiség különbségeként.

- 8.12. A használati melegvíz-készítés céljára felhasznált hőmenntiség felhasználónkénti meghatározása történhet:
- 8.12.1. A használati melegvíz készítéséhez felhasznált hőmenntiségnek a felhasználót ellátó hőközpontban vagy hőfogadó állomáson beépített hiteles hőmenntiségmérőn történő mérésével, vagy
- 8.12.2. A fűtési célra és a használati melegvíz-készítés céljára felhasznált összes hőmenntiségnek és a fűtési célra felhasznált hőmenntiségnek a felhasználót ellátó hőközpontban vagy hőfogadó állomáson történő hiteles mérésével, amely esetben a használati melegvíz készítéséhez elfogyasztott hőmenntiséget az előző két hőmenntiség különbözete adja, vagy
- 8.12.3. A felhasználók által elfogyasztott használati melegvíz menntiségének hőközponti hiteles mérésével, amely esetben a használati melegvíz készítéséhez felhasznált hőmenntiséget a felhasználási helyet ellátó hőközpontban beépített hiteles vízmennyiség-mérőn mért használati melegvíz-mennyiség és az adott hőközpontban 1 m³ közműves ivóvíz felmelegítéséhez szükséges hőmenntiség szorzata adja, vagy
- 8.12.4. A felhasználó által felhasznált használati melegvíz menntiségének épületrészenkénti hiteles mérésével, amennyiben a hiteles vízmennyiség-mérés az épület valamennyi épületrészében megvalósul. Ebben az esetben a használati melegvíz készítéséhez felhasznált hőmenntiséget az épületrészben beépített hiteles vízmennyiség mérőn mért használati melegvíz-mennyiség és a hőhordozó közeg egységnyi menntiségének felmelegítéséhez szükséges hőmenntiség szorzata adja.
- 8.13. A használati melegvíz-készítés céljára felhasznált hőmenntiség megállapításának, a hőközpontban 1 m³ közműves ivóvíz felmelegítéséhez szükséges hőmenntiség, illetőleg a távhőszolgáltatónál 1 m³ közműves ivóvíz felmelegítéséhez átlagosan szükséges hőmenntiség meghatározásának módját a települési önkormányzat képviselő-testületének a díjak megállapításáról és azok alkalmazási feltételekről szóló rendelete tartalmazza.
- 8.14. A távhőszolgáltató a fűtési célú és a használati melegvíz-készítés céljára felhasznált hőmenntiség díját elkülönítve számlázza a települési önkormányzat képviselő-testületének a díjalkalmazási feltételekről szóló rendelete szerint. A számlában fel kell tüntetni a használati melegvíz-készítés céljára felhasznált ivóvíz menntiségét, ha az épületrészben a vízmennyiség hiteles mérése biztosított.
- 8.15. A 8.13. és a 8.14. pontokban foglalt kötelezettség akkor terheli a távhőszolgáltatót, ha a felhasználó tulajdonában lévő felhasználói berendezés ezt lehetővé teszi, vagy a felhasználó a tulajdonában lévő felhasználói berendezés szükséges műszaki átalakítását biztosítja.
- 8.16. Hőközponti mérés esetén a távhőszolgáltató a szolgáltatás díját a közüzemi szerződés rendelkezéseinek megfelelően a felhasználó vagy a díjfizetők részére számlázza.
- 8.17. Abban az esetben, ha a felhasználó épületrészenkénti díjszétosztást igényel [Távhőszolgáltatási Törvény 44. § (1) bekezdés], a távhőszolgáltató köteles azt a felhasználó által megadott és meghatározott díjszétosztási arányoknak megfelelően végrehajtani. A díjszétosztási arányok megállapítása céljára a fűtési és költségmegosztó melegvíz menntiségmérők is alkalmazhatók.
- 8.18. Ha az épületben felhasznált fűtési hőmenntiség és díjának épületrészenkénti, illetőleg lakásonkénti megosztása fűtési költségmegosztók alapján történik, a különböző fekvésű és elhelyezkedésű épületrészek hővesztesség-különbségeiből adódó többletköltség mérséklése érdekében a felhasználó döntése alapján korrekciós tényezőt lehet alkalmazni. Az épületben elfogyasztott fűtési hőmenntiség és díjának egy meghatározott része légtérfogat arányosan (Távhőszolgáltatási törvény végrehajtási rendeletének 17/E§ (1) bekezdésében foglaltak sze-

rint minimum 30% maximum 50%), a fennmaradó része a költségmegosztók kiértékelése alapján kell megosztásra kerüljön az épületrészek (lakások) között.

8.19. A fűtésre és a használati melegvíz készítéséhez felhasznált hőmennyiség és annak díja épületrészenkénti (lakásonkénti) megosztása céljára szolgáló költségmegosztók alkalmazásának együttes, a felhasználó által biztosított feltételei a következők:

8.19.1. Fűtési költségmegosztó ott alkalmazható, ahol

- 8.19.1.1. költségmegosztásban résztvevő épületrészekben a fűtőtestek hőleadása szabályozható,
- 8.19.1.2. egy épületen belül azonos gyártmányú, azonos típusú, egységes értékelési rendszerű fűtési költségmegosztót szereltek fel,
- 8.19.1.3. a költségmegosztók felszerelése a műszaki előírásoknak megfelelően történt,
- 8.19.1.4. a költségmegosztókat a felszerelést követően illetéktelen beavatkozás, leszerelés megakadályozása céljából zárjeggyel (plombával) látták el,
- 8.19.1.5. a költségmegosztók leolvasása, továbbá működőképességének és a zárjegy sértetlenségének ellenőrzése meghatározott rendszerességgel, de legalább évente egy alkalommal megtörténik;

8.19.2. költségmegosztó melegvíz mennyiségmérő ott alkalmazható, ahol

- 8.19.2.1. költségmegosztóként használt melegvíz-mennyiségmérőket a költségmegosztásban résztvevő épületrészek melegvíz kifolyó-csapjait megelőző vezetékszakaszába beszerelték,
- 8.19.2.2. a költségmegosztók beszerelése a műszaki előírásoknak megfelelően történt,
- 8.19.2.3. a költségmegosztókat azonosító számmal és a felszerelését követően illetéktelen beavatkozás, leszerelés megakadályozása céljából zárjeggyel (plombával) látták el,
- 8.19.2.4. a költségmegosztók leolvasása, továbbá működőképességének és a zárjegy sértetlenségének ellenőrzése meghatározott rendszerességgel, de legalább évente egy alkalommal megtörténik.

8.20. A költségmegosztók fenntartása, adatainak leolvasása és azok alapján a díjszétosztási arányok meghatározása a felhasználó feladata.

8.21. A felhasználó képviselője a költségmegosztók adatainak kiértékeléséről és annak eredményéről - az eredmény-számítást is tartalmazó - kimutatást köteles a díjfizető részére átadni. Az adatok leolvasását és a díjszétosztási arányok megállapítását a távhőszolgáltató - erre vonatkozó megállapodás esetén - külön díjazás ellenében átvállalhatja.

8.22. Épületrészenkénti mérés esetén a távhőszolgáltató az épületrész távhőellátásának díját az egyes felhasználóknak, valamint a díjfizetőknek számlázza.

8.23. A távhőszolgáltató épületrészenkénti mérés esetén - eltérő megállapodás hiányában - az átadott hőmennyiséget a hőközpontban vagy hőfogadó állomáson is mérheti. Ebben az esetben a hőközpontban mért hőmennyiség és az egyes felhasználók épületrészeiben mért hőmennyiségek összessége közötti különbség tekintetében az épület tulajdonosi közössége minősül felhasználónak, amennyiben ez a különbség nem tartalmazza más, épületrészenkénti méréssel mért ingatlanrész felhasználását.

8.24. A felhasználó személyében bekövetkezett változást a régi és az új felhasználó írásban köteles a távhőszolgáltatónak a felhasználó személyében bekövetkezett változástól számított 15 napon belül bejelenteni. A távhőszolgáltató a bejelentést követő 15 napon belül köteles az új

felhasználó részére a közüzemi szerződés megkötésére írásban ajánlatot tenni.

- 8.25. 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.
- 8.26. A 8.24. és a 8.25. pontok szerinti 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 tulajdonváltozás igazolására alkalmas okirat bemutatását igényelni. A számlázás módosítását az előbbi bejelentésben megjelölt időponttól, - ha a bejelentés az előírt határidőn túl történik - legkorábban a bejelentés beérkezése időpontjától lehet igényelni a távhőszolgáltatótól.
- 8.27. A távhőszolgáltató tulajdonában vagy fenntartásában lévő, az elszámolás alapját képező mérőeszköz mérésügyi megfelelőségét és a mérés technológiai helyének az önkormányzat rendeletében foglaltak szerinti megfelelőségét a felhasználó kérésére a távhőszolgáltató köteles a külön jogszabályban meghatározott szervvel megvizsgáltatni. Ha a mérőeszköz mérési hibája a mérésügyi előírásokban meghatározott mértéket túllépi vagy más ok miatt hiteles mérésre alkalmatlan, a mérő vizsgálatával felmerült minden költség és a mérőcsere költsége a távhőszolgáltatót terheli. Ha a vizsgálat szerint a mérő helyesen működik, illetőleg a megengedett hibahatárt nem lépi túl, az előző költségeket a távhőszolgáltató jogosult a felhasználóra áthárítani.
- 8.28. A felhasználó jogosult ellenőrző mérőt felszerelni, ez azonban a szolgáltatott távhő mennyiségének elszámolására nem alkalmazható.
- 8.29. Az elszámolási mérőeszköz meghibásodása esetén a meghibásodás időtartamára az előző év azonos időszakában mért mennyiség azonos szolgáltatási, illetve vételezési körülmények-re korrigált mennyiségét kell az elszámolás alapjának tekinteni. Ilyen időszak hiányában a meghibásodás elhárítását követő, vagy a meghibásodás időpontját megelőző, legalább egy hónap hőfelhasználása képezi a korrekció alapját.
- 8.30. A Távhőszolgáltatási Törvény 43. § (4) bekezdése szerinti költségmegosztó mérőműszer meghibásodása esetén az egy hőközpontból ellátott felhasználók a hőközpontban mért hőmennyiség egymás közötti szétosztásáról megállapodhatnak. Megegyezés hiányában a távhőszolgáltató ezt a hőmennyiséget az előző év azonos időszakának a költségmegosztó mérőműszerek által meghatározott fogyasztási arányai szerint, ilyen időszak hiányában a felhasználási helyek légtérfogatának egymáshoz viszonyított arányában osztja szét a felhasználók között.
- 8.31. A Távhőszolgáltatási Törvény végrehajtási rendeletének 37/E§ (3) bekezdése alapján az épületrészre jutó fűtési díjmegosztási arányt a felhasználási hely fajlagos fűtési hőfelhasználásának a 2,5-szerese és az épületrész fűtött légtérfogatának szorzatából számított hőmennyiség figyelembevételével kell meghatározni, ha:
1. a díjfizető nem tette lehetővé a fűtési költségmegosztók
 - a) felszerelését,
 - b) szerződésben meghatározott módon és időpontban történő leolvasását,
 2. a díjfizető a fűtési költségmegosztót önkényesen leszerelte, vagy
 3. a fűtési költségmegosztók leolvasása, vagy ellenőrzése alkalmával megállapítható, hogy az épületrész bármely fűtési költségmegosztója vagy az azokon elhelyezett plomba sérült.
- 8.32. A társasházak, lakásfenntartó szervezetek szétválása, az ingatlanok megosztása esetén a hőellátás és az átvett hőmennyiség felhasználónkénti szabályozását és mérését az érintett tulajdonosi közösségek saját költségükön valósíthatják meg.

- 8.33. Épületrész ellátására külön felhasználói hőközpontot, illetve felhasználói berendezéseket abban az esetben lehet létesíteni, ha ahhoz a tulajdonosi közösség hozzájárul, az érintett épületrész tulajdonosa az ahhoz szükséges átalakítás és az új berendezések létesítésének minden költségét viseli és a felhasználási helyre vonatkozó közüzemi szerződést a távhőszolgáltató és a felhasználó az átalakításnak megfelelően
- 8.34. A díj kiegyenlítése a tulajdonosok egymással történő megállapodása szerint együttesen vagy külön-külön épületrészenként is történhet. 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. Az érdekeltek megállapodásának hiányában és egyebekben a díjfizetés feltételeire az önkormányzatnak a díjalkalmazási feltételekről szóló rendelete az irányadó.
- 8.35. Ha a hőközponti mérés szerinti szolgáltatás egy hőközponti mérőn keresztül több felhasználó részére történik, valamennyi felhasználó megegyezése esetén a távhőszolgáltató az érintettekkel egy közüzemi szerződést is köthet. E szerződésben a felhasználók egymás közötti jogviszonyával, különösen a hőellátás mértékével, feltételeivel és a szolgáltatás díjának megosztásával, valamint a felhasználók közös megbízottjának jogaival és kötelezettségeivel kapcsolatos kérdéseket is rendezni kell.
Az épület, építmény, épületrész tulajdonosa és a bérlő vagy a használó együttes kérelmére a távhőszolgáltató a díjat közvetlenül a bérlő vagy a használó részére számlázza. A távhőszolgáltatási díj a bérlő vagy a használó által történő megfizetéséért a tulajdonos helytállási kötelezettséggel tartozik.
- 8.36. A távhőszolgáltatással kapcsolatos díjfizetési kötelezettség és más pénztartozás a társasház tulajdonostársait és a lakásszövetkezet tagjait nem terheli egyetemlegesen. Épületrészenként külön-külön történő díjfizetés esetén a felhasználó az egyes díjfizetők, továbbá a díjfizető más díjfizetők díjtartozásának megfizetéséért nem tartozik felelősséggel.

9. A távhőszolgáltatás ár és díjtétel rendszere

A szolgáltatás díját és az áralkalmazás feltételeit egyrészt (lakossági és külön kezelt intézmények esetében) a Nemzeti Fejlesztési Miniszter rendeletben, másrészt Bonyhád Város Képviselőtestülete önkormányzati rendeletben határozza meg.

10. Költségkalkuláció, átláthatóság

A lakossági és külön kezelt intézmények tekintetében a Magyar Energia Hivatalnak nyújtott adatszolgáltatások alapján a Hivatal által elkészített javaslat alapján határozza meg a Nemzeti Fejlesztési Miniszter a távhőszolgáltatás hődíjait és az áralkalmazás feltételeit.

Egyéb fogyasztók esetében Bonyhád Város Önkormányzat Képviselőtestülete határozza meg a távhőszolgáltatás díjait és az áralkalmazás feltételeit. Vizsgálja és ellenőrzi a figyelembe vehető költségek körét, érvényesíti a távhőszolgáltatóval szemben a legkisebb költség elvét.

Az árban csak az indokolt befektetések és a hatékony működés költségei jelenhetnek meg. Az árnak ösztönözni kell a biztonságos és legkisebb költségű távhőszolgáltatásra, a meglévő kapacitások hatékony kihasználására. Figyelembe kell venni az időjárás változásából eredő kockázatot és a működéshez szükséges nyereséget is.

Fontos, hogy a megállapított díjak önköltségarányosak, kerestfinanszírozástól mentesek legyenek.

A távhőszolgáltató köteles elszámolási és nyilvántartási rendszerét úgy kialakítani, hogy az lehetővé tegye az árak és a díjak átláthatóságát.

11. Díjak, díjrendszerek kialakításának általános feltételei

A FŰTŐMŰ KFT. szükséges és elégséges ráfordításai a díjfizetők által fizetett díjakban kerülnek megtérítésre.

A távhőszolgáltatásra vonatkozó áraknak összhangban kell lenni a következő követelményekkel:

- költségfedezeti elv (az indokolt befektetések megtérülése, a működéshez szükséges költség + nyereség),
- költségminimalizálás (a felhasználó és a szolgáltató érdeke a legalacsonyabb költségszinten valósuljon meg),
- együttműködési elv (információ hozzáférhetőség).

Az díjak megállapítására a távhőszolgáltató tesz javaslatot a díjképzési előírásoknak megfelelően.

12. A szolgáltatott hőenergia ellenértékének elszámolása

12.1. A távhőszolgáltatási díjak tartalma

Mérés alapján történő elszámolás esetén a távhőszolgáltatási díj

a.) **alapdíjból** és

b.) mérés szerinti **hődíjból** tevődik össze.

A használati melegvíz hődíja csak a felmelegítéshez használt hő díját tartalmazza, a felmelegítésre kerülő hálózati hidegvíz és csatornahasználati díját nem.

Az alapdíj éves díj, amelyet a díjfizetőnek a felhasználóval kötött szerződésben meghatározott légtérfogat után kell fizetnie,

12.2. Az alapdíj alkalmazása

Lakossági és az egyéb felhasználó távhővel ellátott épületeiben, ha a távhőt:

- a.) csak melegvíz felhasználásra vételezik, csak a melegvízre vonatkozó,
- b.) csak fűtés felhasználásra vételezik, csak a fűtésre vonatkozó,
- c.) fűtés és melegvíz felhasználásra vételezik az együttes

alapdíjat kell alkalmazni. Az együttes alapdíj alkalmazása szempontjából az épületen belül az egyes helyiségek fűtési és melegvíz ellátása tekintetében a helyiségek között különbség nem tehető.

12.2.1. Az alapdíj tartalma

Az alapdíj

- a távhőszolgáltató saját hőtermelő létesítményének tüzelőanyag nélküli üzemeltetési és karbantartási költségéből,
- a távhőszolgáltató eszközeinek (távhővezetékek és tartozékaik), az általa üzemeltetett hőközpontoknak, üzemi és egyéb épületeinek az üzemeltetési és karbantartási költségei összegéből,
- a távhőszolgáltatásra eső egyéb igazgatási költségből és nyereségből áll.

12.3. A hődíj

Hődíjat kell fizetni a használati melegvíz felmelegítésére és az épület fűtésére használt

hőért.

A hődíj kizárólag a távhőszolgáltatáshoz felhasználásra kerülő földgáz és a vásárolt hőmennyiség költségeit tartalmazza.

12.3.1. A távhőszolgáltatási díjak elszámolása

Az alapidj elszámolása: az éves alapidjat 12 egyenlő részletben kell megfizetni a tárgyhóban kiadott számla benyújtásakor.

A hődíj elszámolása:

- a.) Hőközponti mérés esetén – közületi fogyasztó felhasználásakor – a tárgyhóban kiadott számla benyújtásakor a tényleges hőfelhasználásnak megfelelően történik.

Hőközponti mérés esetén – lakossági fogyasztó felhasználásakor – a tárgyhóban kiadott számla benyújtásakor a korábbi fűtési idény fűtési célú hőfelhasználásnak egy hónapra eső átlagának megfelelően előleg kerül számlázásra. A fűtési idényt követően kerülnek elszámolásra a hőközponti hőmennyiségmérő alapján a fűtési célú felhasználások.

A használati melegvíz mennyiség mérővel fel nem szerelt lakás, helyiség használóját terhelő melegvíz hődíj és a felmelegítéshez felhasznált hidegvíz mennyiségének megállapítása a lakás alapterülete alapján megállapított átalány révén történik.

A fűtött légtérfogat meghatározása esetében alapterületként

a lakás teljes alapterületét - éléskamra és erkély, vagy loggia nélkül számolt – kell figyelembe venni a biztosított építészeti tervek alapján.

- b.) Egyedi hőmennyiségmérőkkel ellátott lakások (tulajdonrészek) fűtési hődíj elszámolása a mérőállás, a használati melegvíz hődíja az egyéni melegvízmérő-óra állása alapján történik - havonta.
- c.) Korszerűsített fűtésrendszerű, de egyedi hőmennyiségmérővel nem rendelkező lakás fűtési hődíjának elszámolása megegyezik a használati melegvíz elszámolás módszerével a fűtött légtérfogatra vetítve.
- d.) Számlák esedékessége
- alapidj esetén: tárgyóra vonatkozó
 - hődíjak esetén:
 - közületi fogyasztó esetében: tárgyót követő 30. nap.
 - lakossági fogyasztó esetében: tárgyóra vonatkozó, fűtési hődíjnal előlegként

12.3.2. Ha az elszámolás eredményeként a felhasználó vagy a díjfizető folyószámláján túl fizetés mutatkozik, a felhasználó, vagy a díjfizető eltérő kérésének hiányában, a távhőszolgáltató

a)* 3 000 forintot meg nem haladó összeg esetében a díjfizetőt megillető összeget a felhasználó vagy a díjfizető következő számlájában számolja el,

b)* 3 000 forintot meghaladó összeg esetében a díjfizető fizetési módja szerinti módon a számla kibocsátásától számított 8 napon belül köteles a felhasználónak vagy a díjfizetőnek visszafizetni.

13. Pénzügyi követelések benyújtása, a felhasználói díjfizetés

Számlaadási kötelezettség

A számlákra vonatkozó jogszabályi előírások betartásával fogyasztási helyenként a távhőszolgáltatásért fizetendő ellenértékről a FÜTŐMŰ KFT. számlát állít ki, amelyeket a fizetési határidő előtt postai úton kézbesít a díjfizetőknek

13.1. Pénzügyi követelések benyújtása

13.1.1. Számla kézbesítés a fogyasztási helyre

A kiállított számlákat a FÜTŐMŰ KFT. kézbesíti a díjfizetőknek.

13.1.2. A számlák postai küldeményként való kézbesítése.

Ha a díjfizető számlázási, illetve levélcímre kéri a kézbesítést, akkor a számlák elkészítését követő második munkanapig a postára adásnak meg kell történnie.

Postán történő befizetés:

Felhasználó/díjfizető a távhőszolgáltatás ellenértékét kiegyenlítheti postán történő befizetéssel. A kiegyenlítés egyaránt történhet a számlához mellékelt készpénz átutalási utalványon. Szolgáltató a postára adott, de hozzá be nem érkezett befizetések ügyében eljárhat díjfizető helyett, a díjfizető szolgáltató rendelkezésére bocsátja a feladóvevényt, vagy annak hiteles másolatát. A postára adott, de a szolgáltatóhoz be nem érkezett befizetések miatt a díjfizetőt hátrány kár nem érheti, ha az eljárás végén az összeg a szolgáltató bank-számlájára kerül.

13.1.3. Lakossági folyószámláról (átutalási betétszámláról) történő kiegyenlítés

Ha a díjfizető vagy a pénzügyintézet értesíti a FÜTŐMŰ KFT-t arról, hogy a díjfizető és a pénzügyintézet között megállapodás jött létre a távhőszolgáltatási díjak lakossági folyószámláról (átutalási betétszámláról) történő kiegyenlítésére, akkor a bejelentést követő hónaptól a FÜTŐMŰ KFT. értesíti a pénzügyintézetet a fizetendő díjról.

A számlákat a FÜTŐMŰ KFT. kézbesíti a díjfizetőknek.

13.1.4. Pénztári befizetés

A díjfizető a választása szerint a FÜTŐMŰ KFT. Ügyfélszolgálati Irodájának pénztárában is kifizetheti a távhőszolgáltatás díját. A befizetés ellenében megkapja az esedékes számláját az Ügyfélszolgálaton. A befizetett összegről elismervényt kap.

13.1.5. Bankszámláról történő kiegyenlítés

A bankszámlával rendelkező díjfizetők a pénzforgalmi szabályok előírásai alapján, kétoldali megállapodásban rögzített módon, teljesíthetik befizetéseiket. Az esedékes számlát a teljesítést követően eljuttatjuk a díjfizetőknek.

13.2. A díjfizetői díjfizetés feltételei

A távhőszolgáltatás ellenértékét a díjfizető a fizetési megállapodásban vagy a számlán feltüntetett határidőig egyenlítheti ki pótdíj (kamat) mentesen. Alapítvány számlareklamáció a fizetési határidőt nem módosítja.

Jogos számlareklamáció esetén a következő havi számlában történik meg a korrekció.

Pénzügyintézetén keresztül történő számlarendezés esetén a fedezethiány a fizetési határidőt nem módosítja.

Abban az esetben, amikor a díjfizető és a pénzügyintézet közötti megállapodás megszűnéséről a számlázás megkezdéséig (a tárgyhót megelőző hónap utolsó munkanapja) az érintett felek egyike sem, vagy késedelmesen értesíti a FÜTŐMŰ KFT-t, a számla fizetési határ-

ideje nem módosul és a kézbesített számla alapján a határidőre történő kiegyenlítésről a díjfizetőnek kell gondoskodnia.

A díjfizető személyében bekövetkező változást a változásban érintett feleknek - a változás időpontjának megjelölésével - együttesen személyesen kötelesek bejelenteni. Ennek a nyilatkozatnak hiányában a szolgáltató jogosult a távhőszolgáltatás díját az eredeti (a változás előtti) díjfizetővel szemben érvényesíteni.

13.3. Késedelmes fizetés

Amennyiben a díjfizető a számla összegét a fizetési megállapodásban rögzített, vagy a számlán feltüntetett határidőig nem fizeti meg, a FŰTŐMŰ KFT. írásban szólítja fel a díjfizetőt a díj (díjak) kiegyenlítésére.

A FŰTŐMŰ KFT-t nem terheli felelősség azért, ha a felszólító levelet a posta nem az ajánlott küldeményekre vonatkozó előírások szerint kézbesíti. Ha a díjfizető, vagy a számlavezetéssel megbízott pénzügyi intézet a fizetési határidőig nem fizeti meg a számla összegét, a FŰTŐMŰ KFT. jogosult késedelmi kamatot felszámítani.

A kamat összegét a késedelmi kamat időtartama alatt érvényes jogszabályi rendelkezések alapján kell kiszámítani.

A kamatfizetési kötelezettség időpontja a számlán feltüntetett fizetési határidőt követő nap.

A kamatfizetési kötelezettség akkor is fennáll, ha a kötelezett késedelmét kimentí.

A késedelmes fizetés esetén a díjfizető befizetésből először a hátralékokat, majd a járulékos költségeket és a tárgyhavi számlát kell kiegyenlíteni, függetlenül a kötelezett ettől eltérő rendelkezésétől.

Amennyiben a díjfizető a távhőszolgáltatási díját a felszólítás ellenére sem fizeti meg a hőszolgáltató joghatályi előírások szerint korlátozhatja, vagy szüneteltetheti szolgáltatását.

13.4. Fizetési hátralék behajtásának lépései, fokozatai

- a fogyasztási hely díjfizetőjének és a tulajdonosának értesítése,
- díjfizetővel személyes kapcsolatfelvétel a hátralék rendezésére vonatkozó fizetési megállapodás megkötésére (részösszegű kifizetések elfogadása),
- fizetési meghagyás kezdeményezése,
- végrehajtási eljárás megindítása, jelzálogjog bejegyeztetése (jogerős fizetési meghagyást követően).

A hátralék jogi eszközökkel történő behajtásának kezdeményezése előtt figyelembe kell venni:

- az adott időszakra nyilvántartott követelést,
- a díjfizető fizetési készségét,
- a behajtás költségeit,

A késedelmesen fizető díjfizetőnek kell a behajtás során felmerülő költségeket megfizetni. A díjfizetőt a késedelmes fizetés miatti többletköltségekről tájékoztatni kell.

13.5. Egyéb díjak

13.5.1. A kezelt víz díja

A lakossági felhasználó, és egyéb felhasználó kérésére a távhőszolgáltató üzemi forróvíz-rendszeréből vételezést biztosít.

A szolgáltatott vízmennyiség (mennyiségért és hőtartalmáért járó) költséget a megrendelő a távhőszolgáltatónak köteles megtéríteni.

13.5.2. Csatlakozási díj

A távhőhálózatra csatlakozni szándékozó, vagy a korábbinál nagyobb hőteljesítményt igénylő meglévő fogyasztási hely tulajdonosának igénybejelentésére a távhőszolgáltató az igény kielégítésének műszaki-gazdasági feltételeiről és lehetőségeiről tájékoztatást ad és a leggazdaságosabb és a legkedvezőbb vételezési mód meghatározásában az igénylővel együttműködik.

A közműfejlesztési hozzájárulás a szolgáltató és a felhasználó közötti tulajdonhatárig a szolgáltató által történő beruházás összköltségét tartalmazza. Szerződésben kell rögzíteni a csatlakozási díj összegét, valamint a rendszer bővítése, átalakítása határidejét.

13.5.3. Pótdíj, díjvisszafizetés

A távhőszolgáltatót és a díjfizetőt a költségmegosztás elszámolás után díj visszafizetési, illetve pótdíjfizetési kötelezettség terhelheti.

13.5.4. Felemelt díj

Ha a felhasználó vagy a díjfizető szándékosan megrongálja a hőmennyiségmérőt, vagy annak megkerülésével vételez, felemelt díj fizetésére kötelezhető. Felemelt díj fizetethető azzal a felhasználóval is, aki a szerződésben lekötött hőenergián felül vételez. A felemelt díj normál díjhoz viszonyított eltérését a közüzemi szerződés tartalmazza.

13.5.5. Kártérítés

Szerződő felek az egymásnak okozott kárért a polgári jog szabályai szerint kártérítési felelősséggel tartoznak. A díjvisszatérítés, felemelt díj, pótdíj és a kötbér megfizetése nem mentesít az okozott kár megtérítése alól.

14. Ügyfélszolgálati tevékenység

14.1. Az ügyfélszolgálat feladata

Az ügyfélszolgálat feladatának általános megfogalmazása:

közvetlen kapcsolattartás a felhasználókkal és a díjfizetőkkel, a felhasználók és a díjfizetők tájékoztatása és a távhőellátással kapcsolatos ügyek intézése.

Az ügyfélszolgálat tevékenységi köréhez tartozik:

- a felhasználók tájékoztatása a csatlakozás, a bővítés, a szüneteltetés és az újraindítás feltételeiről,
- a felhasználói és díjfizetői adatok és azok változásainak nyilvántartása, valamint a díjfizető változás bejelentésével kapcsolatos feladatok ellátása,
- a felhasználók és a díjfizetők tájékoztatása a távhőellátás díjtételeiről, az elszámolási módokról és a számlázás rendjéről,
- a távhőellátás számláival kapcsolatos ügyek intézése,
- a felhasználók és a díjfizetők tájékoztatása a távhő és a használati melegvíz mérés szerinti elszámolásának lehetőségeiről és feltételeiről,
- annak elősegítése, hogy a díjfizetők díjfizetési kötelezettségüknek eleget tudjanak tenni,
- a díjfizetői tartozások és túlfizetések nyilvántartása, a behajtási tevékenység ellátása,

„FŰTŐMŰ” Szolgáltató és Kereskedelmi Kft. ÜZLETSZABÁLYZATA

- a díjfizetők pénztári befizetéseivel kapcsolatos feladatok ellátása.

14.2. Az ügyfélszolgálat működési rendje

Az Ügyfélszolgálati Irodát a díjfizetők és a felhasználók személyesen a nyitva tartási időben kereshetik fel. Telefonon az alábbi telefonszámok használatával érhetnek el ügyfeleink.

Az iroda címe: Bonyhád, Fáy lakótelep 14.

Telefonszáma: 06-74-450-102

Telefon / Fax / Üzenetrögzítő: 06-74-451-601

E-mail: info@futomukft.hu

Honlap: www.futomukft.hu

Az ügyfélfogadás ideje munkanapokon:

Hétfő: 7⁰⁰-19⁰⁰

Kedd: 12⁰⁰- 16⁰⁰

Szerda: 8⁰⁰- 12⁰⁰

Csütörtök 12⁰⁰ - 16⁰⁰

Péntek 8⁰⁰ - 12⁰⁰

Telefonon munkaidőben (Hétfőn:8⁰⁰-16⁰⁰, Keddtől-péntekig:8⁰⁰-16⁰⁰) illetve email felületen továbbra is elérhetőek vagyunk a fogyasztók számára mindennap.

Hibabejelentés 0-24 órában a 74/451-031,74/554-440

A felhasználók és díjfizetők személyesen, írásban vagy telefonon kérhetnek tájékoztatást, vagy kezdeményezhetik ügyeik intézését.

A felhasználók és a díjfizetők írásos bejelentésére vagy észrevételére a lehető legrövidebb időn belül, de legkésőbb 15 napon belül választ kell adni. A határidő egy alkalommal legfeljebb 15 nappal meghosszabbítható, ha szükséges helyszíni vizsgálat vagy valamely hatóság közreműködése. A válaszadási határidő hosszabbításáról írásban értesíteni kell a fogyasztót az eredeti határidő lejárta előtt.

15. Üzemi események

15.1. Hibaelhárítás

15.1.1. Hibabejelentés

A hiba bejelentése történhet:

- munkanapokon a FŰTŐMŰ KFT. irodájában (Bonyhád, Fáy lakótelep 14.) személyesen, 06-74-450-102 telefonszámon, vagy az info@futomukft.hu e-mail címen
Hétfőn: 7⁰⁰-19⁰⁰, Keddtől- Péntekig:8 óráig - 16 óráig
- a Fáy lakótelepi I. számú Fűtőműben személyesen, 06-74-451-031 üzenetrögzítővel ellátott telefonszámon.

A Fáy lakótelepi I. számú Fűtőműben a hibabejelentések fogadása folyamatos (0 – 24 óráig).

15.1.2. A hiba elhárításának rendje

A bejelentett hibákat rangsorolni kell, az elhárításukról a következő sorrendben kell gondoskodni:

„FÜTŐMŰ” Szolgáltató és Kereskedelmi Kft. ÜZLETSZABÁLYZATA

Ha a bejelentett hiba élet- vagy vagyonbiztonságot veszélyeztet, akkor elhárítását azonnal, de legkésőbb a hiba bejelentését követő egy órán belül meg kell kezdeni.

Ha a hiba több lakóépületben, vagy lakásban okoz szolgáltatás-kiesést, a javítást azonnal, de legkésőbb a bejelentés időpontjától számított két órán belül meg kell kezdeni.

15.2. Hibából eredő szüneteltetés

15.2.1. Szolgáltatói berendezés hibájából eredő szüneteltetés esetén az eljárás a mindenkor érvényes önkormányzati rendelet szerint történik.

15.2.2. Az előző pontban leírt eljárást kell alkalmazni abban az esetben is, ha a szüneteltetést más közmű okozza azzal az eltéréssel, hogy a társaság bizonyított kárát a károkozó közmű felé kell továbbítani.

15.2.3. Felhasználói berendezés hibájából eredő szüneteltetés esetén a távhőszolgáltatást teljesítettnek kell tekinteni.

15.2.4. A szolgáltatói berendezéseken végzett, előre tervezhető karbantartási és felújítási munkák miatt szükségessé váló szüneteltetés esetén a felhasználók előzetes kiértékelését (legalább 8 nappal korábban) biztosítani kell.

16. Reklamációk, panaszügyek kezelése

16.1. Kifogás a számla ellen

A díjfizető a benyújtott számla ellen írásban kifogást emelhet. A kifogás bejelentésének a számla kiegyenlítésére nincs halasztó hatálya.

A szolgáltató vagy megbízottja köteles a kifogást megvizsgálni és ennek eredményéről a díjfizetőt a reklamációtól számított 15 napon belül írásban értesíteni.

Ha a szolgáltatónak felróható okból téves vagy elmaradt számlázás történt és emiatt a FÜTŐMŰ KFT -t díjkülönbözet illeti meg, a távhőszolgáltatás díját a korrekciós számlán fel tüntetett fizetési határidőre, vagy egyedi megállapodásban részletezett módon egyenlítheti ki a díjfizető. Késedelmes fizetésnek minősül, ha a díjfizető a számla esedékessége, vagy a módosított határidő után egyenlíti ki a számla összegét.

16.2. Kifogás az elszámoló mérővel szemben

Az elszámolás alapjául szolgáló mérők hiteles állapotban (Országos Mérésügyi Hivatal, vagy ezen hivatal által kijelölt szakszerviz) tartásáról a mérő tulajdonosának kötelessége gondoskodni.

Az elszámolási mérők meghibásodására utaló bejelentéseket, eseményeket nyilvántartásba kell venni. A lehető legrövidebb időn belül felül kell vizsgálni a mérést és a mérőket.

A meghibásodás jellegétől függően a javításra szolgáló intézkedéseket meg kell tenni.

Hőmennyiségmérő részelem, részegység vagy a teljes mérőeszköz cseréjére azonnal intézkedni kell (javítás, hitelesítés, új műszer rendelése).

A leszerelt és/vagy cserélt mérőeszközök adatait jegyzőkönyvben kell rögzíteni, melyet a szolgáltató és felhasználó aláírásával kell ellátni.

A meghibásodás időszakának elszámolására az alábbi pontokban leírtak a mértékadók:

- Amikor az elszámoló mérő, vagy annak valamely egysége hibásan mér, a leolvasás adatai a számlázás alapjául nem szolgálhatnak. Ha a meghibásodás időtartama és mértéke megállapítható, a mért adatokat a szolgáltató helyesbíti.

„FŰTŐMŰ” Szolgáltató és Kereskedelmi Kft. ÜZLETSZABÁLYZATA

- Amikor a helyesbítés mértéke nem határozható meg, vagy a felhasználó felhasználásában változás következett be, a meghibásodás időtartamára jellemző szolgáltatási paraméterek ismeretében kell az elszámolást elkészíteni, és arról a felhasználót tájékoztatni.
- Használati melegvíz-szolgáltatási díj mérés szerinti elszámolására alkalmazott melegvízmérők meghibásodása, hitelesítése miatti kiszerezést a felhasználó 8 napon belül köteles a távhőszolgáltatónak írásban bejelenteni. A mérő kiszerezése előtt, valamint visszaszerelés után a felhasználó köteles a szolgáltatót írásban értesíteni és lehetővé tenni, hogy a felek a mérő számlálójának utolsó, illetve induló állását közösen rögzítsék. Felhasználói berendezés hibájából eredő szüneteltetés esetén a távhőszolgáltatást teljesítettnek kell tekinteni.
- A meghibásodás illetve a hitelesítés idejére a megelőző fogyasztás - ennek hiányában a közösen megállapított mennyiség - a díjelszámolás alapja.

16.3. (1) A szolgáltatóhoz beérkező panaszt nyilvántartásba kell venni. A szolgáltató köteles a felhasználót tájékoztatni a

- a) a székhelyéről,
- a panaszügyintézés helyéről, ha az nem egyezik meg a forgalmazás, illetve értékesítés helyével,
- a panaszkezelésnek az adott tevékenység, kereskedelmi forma vagy módszer sajátosságaihoz igazodó módjáról, valamint
- a panaszok közlése érdekében a vállalkozás vagy a vállalkozás 17/B. § szerinti ügyfélszolgálatának levelezési címéről és - ha a panaszokat ilyen módon is fogadja - elektronikus levelezési címéről, illetve internetes címéről, telefonszámáról.

(2) A tájékoztatásnak fogyasztói jogvita esetén ki kell terjednie a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes békéltető testületekhez való fordulás lehetőségére, valamint tartalmaznia kell a békéltető testület székhelyét, telefonos elérhetőségét, internetes elérhetőségét és levelezési címét. A békéltető testületekről történő tájékoztatási kötelezettséget világosan, érthetően és könnyen elérhető módon kell teljesíteni, internetes honlappal rendelkező vállalkozás esetén a honlapon, honlap hiányában az általános szerződési feltételekben, általános szerződési feltételek hiányában pedig külön formanyomtatványon. Üzlettel rendelkező vállalkozás esetén az e bekezdés és az (1) bekezdés szerinti tájékoztatást jól láthatóan és olvashatóan kell megadni.

A fogyasztó a vállalkozásnak, illetve a vállalkozás érdekében vagy javára eljáró személynek az áru fogyasztók részére történő forgalmazásával, illetve értékesítésével közvetlen kapcsolatban álló magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban vagy írásban közölheti a vállalkozással.

(3) A szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és szükség szerint orvosolni kell. Ha a fogyasztó a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a vállalkozás a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, és annak egy másolati példányát

a) személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben a fogyasztónak átadni,

b) telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a fogyasztónak legkésőbb a (6) bekezdésben foglalt érdemi válasszal egyidejűleg megküldeni,

„FÜTŐMŰ” Szolgáltató és Kereskedelmi Kft. ÜZLETSZABÁLYZATA

egyebekben pedig az írásbeli panaszra vonatkozóan a (6) bekezdésben írtak szerint köteles eljárni.

(4) A telefonon vagy elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panaszt a vállalkozás köteles egyedi azonosítószámmal ellátni.

(5) A panaszról felvett jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell az alábbiakat:

a) a fogyasztó neve, lakcíme,

b) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,

c) a fogyasztó panaszának részletes leírása, a fogyasztó által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,

d) a vállalkozás nyilatkozata a fogyasztó panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,

e) a jegyzőkönyvet felvevő személy és - telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével - a fogyasztó aláírása,

f) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,

g) telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma.

(6) Az írásbeli panaszt a vállalkozás - ha az Európai Unió közvetlenül alkalmazandó jogi aktusa eltérően nem rendelkezik - a beérkezését követően harminc napon belül köteles írásban érdemben megválaszolni és intézkedni annak közlése iránt. Ennél rövidebb határidőt jogszabály, hosszabb határidőt törvény állapíthat meg. A panaszt elutasító álláspontját a vállalkozás indokolni köteles.

(7)* A vállalkozás a panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát három évig köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni.

(8)* A panasz elutasítása esetén a vállalkozás köteles a fogyasztót írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával - annak jellege szerint - mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti. A tájékoztatásnak tartalmaznia kell továbbá az illetékes hatóság, illetve a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint levelezési címét. A tájékoztatásnak arra is ki kell terjednie, hogy a vállalkozás a fogyasztói jogvita rendezése érdekében igénybe veszi-e a békéltető testületi eljárást.

17/B. §* (1) A közszolgáltatási tevékenységet folytató vállalkozás, valamint a külön törvényben meghatározott egyéb vállalkozás a fogyasztói panaszok intézésére, a fogyasztók tájékoztatására köteles ügyfélszolgálat működtetéséről gondoskodni oly módon, hogy az - törvény eltérő rendelkezése hiányában - az ügyfelek részére nyitva álló helyiségben kerüljön kialakításra.

(2) Az ügyfélszolgálat működési rendjét, félfogadási idejét a vállalkozás úgy köteles megállapítani, illetve működésének feltételeiről oly módon köteles gondoskodni, hogy az ügyfélszolgálat megközelítése, az ahhoz való hozzáférés - az ellátott fogyasztók számára és földrajzi eloszlására figyelemmel - ne járjon aránytalan nehézségekkel a fogyasztókra nézve. Ennek keretében a vállalkozás köteles biztosítani legalább azt, hogy

„FŰTŐMŰ” Szolgáltató és Kereskedelmi Kft. ÜZLETSZABÁLYZATA

a) az ügyfelek részére nyitva álló helyiségben működtetett ügyfélszolgálat a hét egy munkanapján 7 és 21 óra között legalább tizenkét órán keresztül folyamatosan nyitva tartson,

b) a telefonos eléréssel működtetett ügyfélszolgálat legalább a hét egy munkanapján 7 és 21 óra között legalább tizenkét órán keresztül folyamatosan elérhető legyen,

c) az ügyfelek részére nyitva álló helyiségben működtetett ügyfélszolgálat esetében a fogyasztóknak lehetőségük legyen elektronikusan és telefonon keresztül is a személyes ügyintézés időpontjának előzetes lefoglalására, a személyes ügyintézés időpontja igénylésének napjától számított öt munkanapon belül a szolgáltató köteles személyes ügyfélfogadási időpontot biztosítani a fogyasztó számára,

d) az elektronikus eléréssel működtetett ügyfélszolgálat - üzemzavar esetén megfelelő más elérhetőséget biztosítva - folyamatosan elérhető legyen, illetve

e) amennyiben országos hálózattal rendelkezik, minden megyeszékhelyen ügyfélszolgálatot működtessen.

(3)* Telefonos eléréssel működtetett ügyfélszolgálat, illetve az ügyintézés időpontjának előzetes lefoglalására biztosított telefonos elérés esetében biztosítani kell a fogyasztó által kezdeményezett hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt perc várakozási időn belüli hívásfogadást és az érdemi ügyintézés megkezdését, kivéve, ha az a tevékenységi körén kívül eső elháríthatatlan ok miatt nem lehetséges, feltéve, hogy a vállalkozás úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. A vállalkozás köteles a panasszal kapcsolatos élőhangos ügyintézés választását a fogyasztó beazonosítása nélküli módon - reklám továbbítása nélkül - a telefonos eléréssel működtetett ügyfélszolgálat menüsorrendjének első helyére tenni. Az ügyfélszolgálathoz beérkező valamennyi telefonon tett szóbeli panaszt, valamint az ügyfélszolgálat és a fogyasztó közötti telefonos kommunikációt hangfelvétellel rögzíteni kell. Ha a hangfelvétel tartalmazza a 17/A. § (5) bekezdése szerinti tartalmi elemeket - ide nem értve a panasz előterjesztésének helyét, a fogyasztó által bemutatott bizonyítékok jegyzékét, a jegyzőkönyvet felvevő személy aláírását, valamint a jegyzőkönyv felvételének helyét és idejét -, a jegyzőkönyv felvétele a fogyasztó beleegyezésével mellőzhető. A hangfelvételt egyedi azonosítószámmal kell ellátni és öt évig meg kell őrizni.

(3a)* A fogyasztó kérésére, a fogyasztó erre irányuló kéréséről történő tudomásszerzéstől számított 30 napon belül díjmentesen

a) biztosítani kell a vállalkozás (1) bekezdés szerinti ügyfélszolgálatán a hangfelvétel meghallgatását,

b) hangfelvételenként egy alkalommal a hangfelvételtől másolatot kell biztosítani.

(3b)* Amennyiben a fogyasztó kéri, a hangfelvételtől készült másolatot elektronikus úton kell rendelkezésére bocsátani. A fogyasztó a (3a) bekezdésben foglalt jogait együttesen és külön-külön is gyakorolhatja. A vállalkozás a hangfelvétel kiadását a fogyasztó azonosításán túl egyéb feltételhez nem kötheti. A vállalkozás a hangfelvétel készítésével, megőrzésével és rendelkezésre bocsátásával kapcsolatos kötelezettségéről, továbbá az egyedi azonosítószámról a fogyasztót a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatni köteles.

(4) Az (1) bekezdésben meghatározott vállalkozások tevékenységére vonatkozó törvény vagy az annak felhatalmazása alapján kiadott kormányrendelet

„FŰTŐMŰ” Szolgáltató és Kereskedelmi Kft. ÜZLETSZABÁLYZATA

a) az ügyfélszolgálat működésére vonatkozóan további részletes szabályokat állapíthat meg,

b) az ellátott fogyasztók számára és földrajzi eloszlására figyelemmel indokolt esetben a (2) bekezdés a) pontjától eltérő nyitva tartást írhat elő, ha a hét egy munkanapján a meghosszabbított nyitva tartás 20 óráig, vagy külön törvényben meghatározott ügyfélszolgálati fiókiroda esetében 18 óráig biztosított.

(5)* A 17/A. §-tól eltérően az ügyfélszolgálat minden esetben köteles a vállalkozás panasszal kapcsolatos álláspontját és intézkedéseit indokolással ellátva írásba foglalni, és a fogyasztónak a panasz beérkezését követő tizenöt napon belül megküldeni, kivéve, ha a fogyasztó panaszát szóban közli és a vállalkozás az abban foglaltaknak nyomban eleget tesz. A korábbi, érdemben megválaszolt panasz tartalmával azonos tartalmú, ugyanazon fogyasztó által tett, ismételt, új információt nem tartalmazó panasz, valamint az azonosíthatatlan személy által tett fogyasztói panasz kivizsgálását a vállalkozás mellőzheti.

(6) Az (5) bekezdés szerinti válaszadási határidő helyszíni vizsgálat vagy valamely hatóság megkeresésének szükségessége esetén egy alkalommal legfeljebb tizenöt nappal meghosszabbítható. A válaszadási határidő meghosszabbításáról és annak indokáról a fogyasztót írásban, a válaszadási határidő letelte előtt tájékoztatni kell.

(7) Az ügyfélszolgálat a fogyasztói panaszok intézése és a fogyasztók tájékoztatása során köteles együttműködni a fogyasztói érdekek képviselőit ellátó egyesületekkel.

(8) Az e § szerinti telefonos ügyfélszolgálat emelt díjas szolgáltatással nem működtethető.

(9)* A közszolgáltatási tevékenységet folytató vállalkozás - a külön jogszabályban foglaltakat figyelembe véve - köteles saját, önálló, kizárólag a közszolgáltatói tevékenységéről információt nyújtó internetes honlapot működtetni vagy meglévő honlapjának nyitóoldaláról közvetlenül elérhető, tárolható, megjeleníthető és nyomtatható módon ingyenesen hozzáférhetővé tenni legalább az alábbiakat:

a) a közszolgáltatási tevékenységet folytató vállalkozás nevét;

b) a közszolgáltatási tevékenységet folytató vállalkozás székhelyének és telephelyének elérhetőségét;

c) a közszolgáltatással érintett szolgáltatási terület földrajzi elhelyezkedésének megnevezését;

d) az alkalmazandó díjak mértékét, alkalmazásának feltételeit, díjképzésének szabályait;

e) a közszolgáltatási tevékenysége során kötelezően alkalmazandó jogszabályok felsorolását, ide értve a közszolgáltatási tevékenységét szabályozó önkormányzati rendelet településenkénti bontásban;

f) a panaszok benyújtásával és intézésével kapcsolatos információkat;

g) a feladatkörrel rendelkező fogyasztóvédelmi szervek, békéltető testületek és a fogyasztói érdekek képviselőit ellátó egyesületek elérhetőségét vagy a felügyeleti szerv honlapjának ezen információkat maradéktalanul tartalmazó közvetlen hivatkozását;

h) az ügyfélszolgálat elérhetőségére és működésére vonatkozó információkat;

i) az üzletszabályzatát, egyéb általános szerződési feltételeit.

(10)* A (9) bekezdés d) pontja szerinti alkalmazandó díj mértékét felhasználói kategóriánként és településenkénti bontásban kell hozzáférhetővé tenni.

(11)* A (9) bekezdés d) és e) pontja szerinti rendeleteket, továbbá i) pontja szerinti üzletszabályzatokat és általános szerződési feltételeket a szövegben való kereshetőség biztosításával, a hatályos időállapotok elhatárolásával kell hozzáférhetővé tenni 5 évre visszamenőleg.

17/C. §* A 17/A. § és a 17/B. § alkalmazásában az írásbeliség követelményének levél, távirat, távgépíró vagy telefax útján, továbbá bármely egyéb olyan eszközzel is elegendő lehet tenni, amely a címzett számára lehetővé teszi a neki címzett adatoknak az adat céljának megfelelő ideig történő tartós tárolását, és a tárolt adatok változatlan formában és tartalommal történő megjelenítését.

Fogyasztóvédelmi referens:

Vargáné Boronkai Krisztina (tel.: 0630 685 3393)

Fogyasztóvédelmi hatóság és elérhetőségei:

Tolna Megyei Kormányhivatal Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály

- címe: 7100 Szekszárd, Kiskorzó tér 3.
- tel.: 06 74 795 385
- e-mail: fogyasztovedelem@tolna.gov.hu

Tolna Megyei Békéltető Testület

- címe: 7100 Szekszárd, Arany J. u. 23-25.
- tel.: 06 74 411 661
- honlap: <https://www.tmkik.hu/hu/bekelteto-testulet>
- e-mail: bekeltett@tmkik.hu

Egyéb fogyasztóvédelmi egyesületekről bővebb információkat találhatnak a Fogyasztóvédelmi

Egyesületek Országos Szövetsége elérhetőségein

- címe: 1191 Üllői út 178.
- tel.: 06 30 400 4477 , 06 30 515 3210
- honlap: <https://feosz.hu>
- e-mail: feosz@feosz.hu

17. Minőség-szolgáltatás

A távhőszolgáltató az általános közüzemi szerződés alapján a lakossági felhasználó részére folyamatos, biztonságos és meghatározott mértékű távhőszolgáltatásra köteles.

Az egyéb felhasználó és a távhőszolgáltató a polgári jog szabályai szerint egyedi közüzemi szerződést köt a távhő folyamatos és meghatározott teljesítményű szolgáltatására.

Ha a távhőszolgáltató által szolgáltatott távhő mennyiségi és minőségi paraméterei eltérnek a közüzemi szerződésben meghatározott értékektől, a felhasználó minőségi reklamációval fordulhat a szolgáltatóhoz és jogos reklamáció esetén a szerződésben meghatározott díjvisszatérítés illeti meg.

A távhőszolgáltató a szóban és írásban tett bejelentéseket regisztrálja, a lehető legrövidebb időn belül kivizsgálja és indokolt esetben a szükséges intézkedéseket megteszi.

Az általa okozott - távhőellátási hiba miatt bekövetkezett - káreseményeknél a hőszolgáltató a PTK előírásainak megfelelő kártérítésre kötelezett.

A távhőszolgáltató a felhasználó igénye szerint állítja be az adott épület hőközpontjának

automatikus időjárásfüggő szabályozóját. A felhasználó képviselőjének útján kérheti a fűtés csökkentését vagy növelését.

18. Kapcsolat a beszállítókkal, szerződéses kapcsolatok

A távhőszolgáltató hosszú távú, határozatlan időre szóló, valamint éves szerződések keretei között szerzi be az alaptevékenységéhez szükséges tüzelőanyag és primer energiahordozó mennyiségeket.

Beszállítók

- A földgázellátás érdekében a Fáy lakótelepi I. Számú Fűtőműben és a városközponti II. számú Fűtőműben felhasználandó földgázt a szabadpiacon, mint feljogosított Fogyasztó, egyedi szerződéssel vásárolja.
- A Villamos - energia felhasználásokat jelenleg Közszolgáltatási Szerződéssel biztosítjuk a fűtőmű és a hőközpontok villamos energia ellátására.
- Az üzemeltetéshez szükséges hálózati hidegvíz – ivóvíz – biztosítására, valamint a keletkező szennyvíz befogadására a Mezőföldvíz KFT-vel van Szerződésünk .

Szerződéses kapcsolatok a Fűtőmű biztonságos és gazdaságos üzemvitelének biztosítására:

- a hőtechnikai berendezésekhez

- a gázipari berendezésekhez

19. Energia gazdálkodás, energiatakarékosság

A jelenlegi és az egyre emelkedő energiaárak miatt szükséges a gazdaságos és hatékony energia-felhasználás megvalósítása.

Mind a hőtermelő, mind a hőtovábbító és elosztó berendezések veszteségeit a minimumra kell csökkenteni.

A hőhordozó primer oldalát a lehető legpontosabban igazítani kell az időjárási viszonyokhoz, és annak termékét a legkisebb tömegárammal és a legnagyobb hőlépcsővel kell a felhasználóhoz juttatni.

A műszaki berendezések színvonalát a jelenlegi leghatékonyabb szinten kell tartani, és a beruházásoknál a gazdaságos hőfelhasználás lehetőségét kell elsősorban figyelembe venni.

Cél a gazdaságos energia-felhasználásban még nem érdekelt felhasználókkal a mérés alapján történő elszámolás előnyeinek és a műszaki lehetőségeknek a megismertetése. A fenti átalakítások a felhasználói berendezések műszaki színvonalát emelik, ezért ezek létrehozásában az érdekeltséget meg kell teremteni. Korszerű felhasználói rendszerek megvalósítása ösztönzi a felhasználókat a mérés szerinti vételezésre.

A meglévő Hőközpontok Távfelügyeleti rendszerbe történő bekapcsolása 2000-ben megtörtént, amelynek révén a hőközponti technológia folyamatos ellenőrzése lehetővé teszi a hatékony energiagazdálkodást.

Új hőközpontok létesítése és a meglévők felújítása esetén az elsődleges szempont a gazdaságos hőfelhasználások megvalósíthatósága kell legyen.

20. Minőségbiztosítás

A hőszolgáltatás minőségét a szolgáltatási mód határozza meg.

Használati melegvíz szolgáltatása esetén a megfelelő állapotú és műszaki színvonalú felhasználói rendszer segítségével biztosítani kell, hogy az épületek belépő pontjánál minimum 40°C hőmérsékletű melegvíz álljon rendelkezésre.

Hőmennyiségmérés alapján elszámolt felhasználónál a távhőszolgáltatónak biztosítani kell, hogy a méretezési külső hőmérséklethez tartozó és a hőszolgáltatási szerződésben lekötött maximális hőtéljesítménynek a tényleges külső hőmérséklethez tartozó arányos része a felhasználó rendelkezésére álljon.

A távhőszolgáltató célja a felhasználók igényeinek minél magasabb szintű kielégítése. Célunk egy olyan minőségellenőrzési rendszer kiépítése, mely a vizsgált épület hőellátó rendszerének minden lényeges elemére kiterjedő ellenőrzéssel lehetővé teszi a hőszolgáltatás minőségének folyamatos javítását:

- fűtési idény kezdete előtt szolgáltatás minőség ellenőrzési terv,
- az ellenőrzés során feltárt hibák, vagy hiányosságok részletes műszaki vizsgálata,
- hibaelhárítás

Amennyiben a távhőszolgáltatás elégtelensége a távhőszolgáltató rendszer hiányosságára vezethető vissza, akkor a FŰTŐMŰ KFT. köteles külön térítés nélkül intézkedni a hiba soron kívüli elhárításáról.

A felhasználói rendszer hiányosságából eredő hiba esetén az épület tulajdonosát írásban tájékoztatjuk a hiba okáról.

Bonyhád, 2024.január 03.

„FŰTŐMŰ”
Szolgáltató és Kereskedelmi Kft.
7150 Bonyhád, Fáy u. 14.
Adószám: 10999329-2-17


Kiss Lajos
ügyvezető igazgató

Mellékletek jegyzéke

- Egyedi közüzemi szerződés minta
- Általános közüzemi szerződés minta
- Díjfizetői változás bejelentő