

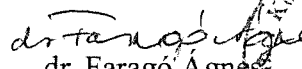
Szentlőrinci Közülemi Nonprofit
Korlátolt Felelősségű Társaság


ÜZLETSZABÁLYZATA

Hatályos: 2017. március 31-től


Záradék: Szentlőrinc Város Önkormányzat a Szentlőrinci Közülemi Nonprofit Kft. Üzletszabályzatát megtárgyalta és azt az **58/2017.(III.30.) KT. határozatával** elfogadta.

Jóváhagyta: A Szentlőrinci Közös Önkormányzati Hivatal jegyzője.


dr. Faragó Ágnes
jegyző



Szentlőrinc, 2017. március 31.


Tönkö Péter
ügyvezető

TARTALOMJEGYZÉK

Bevezetés	5
Az üzletszabályzat tárgya	5
Az üzletszabályzat hatálya	5
1. A Szentlőrinci Közüzemi Nonprofit Kft., mint szolgáltató bemutatása	5
1.1. A társaság legfontosabb adatai	5
1.2. A társaság tevékenysége	6
1.3. A cég telephelyei, ellátási területek	6
1.4. A társaság szervezeti tagozódása	6
1.5. Általános működés feltételek és keretek	6
2. Fogalommeghatározások	6
3. Fogyasztási helyek létesítése, bővítése, a csatlakozás, bővítés feltételei	8
4. Szolgáltatási szerződés	8
4.1. Szerződéskötési kötelezettség, szerződéses ajánlat	8
4.2. A közszolgáltatási szerződés	9
4.3. A közszolgáltatási szerződés tartalmi követelményei	9
4.4. A közszolgáltatási szerződés alanyainak jogai és kötelezettségei	9
4.4.1. Felhasználó jogai	9
4.4.2. Felhasználó kötelezettségei	9
4.4.3. Szolgáltató jogai	10
4.4.4. Szolgáltató kötelezettségei	10
4.5. Közüzemi szerződések felmondása	11
4.6. Szerződésszegés és következményei	11
4.6.1. Szerződésszegés a szolgáltató részéről	12
4.6.2. Szerződésszegés a felhasználó részéről	12
5. Ügyfélszolgálati tevékenység	14
5.1. Az ügyfélszolgálat feladata	14
5.2. Az ügyfélszolgálat és hibafelvétel elérhetőségei és működési rendje	15
6. Távhőszolgáltatás árképzési rendszere	15
6.1. Költségekalkuláció, átláthatóság	15
6.2. Díjak, díjrendszerek kialakításának általános feltételei	16
7. A szolgáltatás ellenértékének elszámolása	16
7.1. Fűtési célú távhőszolgáltatás díjai	16
7.2. Használati melegvíz célú távhőszolgáltatás díjai	18
7.3. Elszámoló mérők leolvasása, felülvizsgálata, hitelesítése	18
7.4. Pótdíj	19
7.5. Számlázás rendje	20
7.6. Késedelmes fizetés következményei	24
8. Az üzemi események rendszere	25
8.1. Hibaelhárítás	25
8.1.1. Hibabejelentés	25
8.1.2. A hiba elhárításának rendje	25
8.2. Szolgáltatás kimaradás	26
8.2.1. Hibából, üzemzavarból eredő szolgáltatás kimaradás	26
8.2.2. Tervezett szolgáltatás kimaradás	26
8.3. Korlátozás	26
9. Reklamációk, panaszügyek kezelése	26
9.1. Fogyasztóvédelem	26
9.2. A felhasználók és a felhasználói érdekképviselők tájékoztatása	27

9.3.	Panaszügyek kezelése	27
9.4.	Kifogás a számla ellen	28
9.5.	Elszámoló mérővel kapcsolatos panasz	28
9.6.	Elszámolás hibás mérés esetén	29
9.7.	Minőségi reklamáció	29
10.	Kapcsolattartás	30
11.	Energiagazdálkodás, energia hatékonyság	31
12.	Minőségirányítás és környezetvédelem	31
	Mellékletek	32

Módosítás
névváltoztatás miatt

Az alapító (Szentlőrinc Város Önkormányzata) az 1/2012. (2012.08.03.) számú alapítói határozattal elhatározta a Szentlőrinci Közüzemi Közhasznú Nonprofit Kft. alapítói okiratának módosítását.

A társaság cégneve:

Szentlőrinci Közüzemi Nonprofit Korlátolt Felelősségű Társaság

Rövidített cégnév:

Szentlőrinci Közüzemi Nonprofit Kft.

A fentiek értelmében, az Üzletszabályzatában (66/2009. számú, 2009.06.22. dátumú) a társaság neve a Szentlőrinci Közüzemi Közhasznú Nonprofit Kft.-ről

Szentlőrinci Közüzemi Nonprofit Korlátolt Felelősségű Társaságra változik.

A Pécsi Törvényszék Cégbírósága a névváltoztatást 2012. augusztus 16-án, a Cg.02-09-073660/25 szám alatt bejegyezte.

Bevezetés

A Szentlőrinci Közüzeti Nonprofit Korlátolt Felelősségű Társaság (a továbbiakban: **Közüzeti Kft.**) a felhasználók tájékoztatása, a szolgáltatási feltételrendszer egyértelmű rögzítése és a kiegyensúlyozott szolgáltatói-felhasználói jogviszony kialakítása érdekében üzletszabályzatában részletesen meghatározza a Közüzeti Kft.-nek a hatályos jogszabályok által meghatározott működési kereteit, valamint azokat a legfontosabb feltételeket, amelyek elengedhetetlenül szükségesek a felhasználó (díjfizető) és a szolgáltató eredményes együttműködéséhez. Az üzletszabályzat elsődleges feladata a társaság és a felhasználók kapcsolatában a távhőszolgáltatással, illetve a hőenergia-vételezéssel kapcsolatos jogok és kötelezettségek rögzítése.

Az üzletszabályzat megfogalmazza a társaság legfontosabb célkitűzését, a szolgáltatói és a felhasználói eszköz-rendszerek mindenkor műszaki színvonalához igazodó, a felhasználói igényekhez alkalmazkodó, megbízható és színvonalas távhőszolgáltatás folyamatos biztosítását.

Az üzletszabályzat tárgya

(Tsz. 3. § v. pont)

A Közüzeti Kft. üzletszabályzata a jogszabályi keretek között, a helyi sajátosságok figyelembevételével szabályozza a távhőszolgáltatás működését, és meghatározza a távhőszolgáltató kötelezettségeit és jogait, szabályozza a távhőszolgáltató és a felhasználó szerződéses viszonyát, a mérés és elszámolás rendjét, valamint a szolgáltatónak a felhasználóval, a fogyasztóvédelmi hatóságokkal és a társadalmi érdekképviselői szervezeteivel való együttműködését.

Az üzletszabályzat hatálya

Jelen szabályzat hatálya a Közüzeti Kft. működési engedélyében meghatározott működési területre, illetve a Közüzeti Kft.-től hőenergiát vételező, vele szerződéses jogviszonyban álló felhasználókra (díjfizetőkre) terjed ki.

Az üzletszabályzat a Szentlőrinc Város Önkormányzat Jegyzője által történő jóváhagyás napján, 2017. április 1. napján lép hatályba, a jóváhagyásban meghatározott feltételekkel, és határozatlan időre szólóan jön létre.

Ezen üzletszabályzat hatálybalépésével egyidejűleg a Közüzeti Kft. – Szentlőrinc Város Jegyzője által 2001. november 11-én jóváhagyott – Üzemi és üzletszabályzata hatályát veszti.

1. A Közüzeti Kft., mint szolgáltató bemutatása

1.1. A társaság legfontosabb adatai

A társaság cégneve:	Szentlőrinci Közüzeti Nonprofit Korlátolt Felelősségű Társaság
Rövidített neve:	Szentlőrinci Közüzeti Nonprofit Kft.
Székhelye:	7940 Szentlőrinc, Pécsi út 21.
Alapítója:	Szentlőrinc Város Önkormányzata
A társaság tulajdonosa:	Szentlőrinc Város Önkormányzata

A Közüzemi Kft. a Szentlőrinci Közüzemi Kht. általános jogutódja
A cégbejegyzés helye: Baranya Megyei Bíróság, mint Cégbíróság, Pécs
A cégbejegyzés időpontja: 2009. február 02.
A cégbejegyzés száma: Cg. 0209073660
A működés időtartama: Határozatlan
A működés megkezdésének időpontja: 2009. február 02.
A működési engedély száma: 3572/1999
Az üzleti év január 1-jétől december 31-ig tart.

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.

Ezekon kívül a társaság foglalkozik még az alábbiakkal:

- Településtisztasági szolgáltatás
- Települési hulladékok kezelése, szállítása
- Köztisztasági tevékenység
- Zöldterület fenntartás
- Bérleti tevékenység
- Ingatlankezelés

1.3. A cég telephelyei, ellátási területek

A társaság központi telephelye: 7940 Szentlőrinc, Pécsi út 21. Tel.: 73-570-910

A hőközpont telephelye: 7940 Szentlőrinc, Pécsi út 25. Tel.: 73-371-302
20-2112663

1.4. A társaság szervezeti tagozódása

A társaság élén az ügyvezető áll, aki a jogszabályok keretei között önállóan és egyéni felelősséggel irányítja a szervezet tevékenységét az Alapító Okiratban foglaltak szerint.

A Felügyelő Bizottság és a független könyvvizsgáló, mint a társaság ügyvezetését és működését ellenőrző szerv működik.

1.5. Általános működés feltételek és keretek

A Közüzemi Kft. a hatályos jogszabályok, a Működési Engedély, az Alapító Okiratban meghatározott feltételek és keretek között működik.

Működési területe Szentlőrinc Város közigazgatási területére terjed ki.

2. Fogalom meghatározások

Az üzletszabályzat alkalmazásában irányadó fogalmakat a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény (a továbbiakban: **Tszt.**) 3. §-a, a Tszt. végrehajtásáról szóló 157/2005. (VIII. 15.) Korm. rendelet (a továbbiakban: **Vhr.**) 3. számú mellékletét képező Távhőszolgáltatási Közüzemi Szabályzat (a továbbiakban: **TKSZ**) 2.1. pontja, valamint Szentlőrinc Város

Önkormányzat Képviselő-testületének 22/2007 (XII.21) önkormányzati rendelete (a továbbiakban: **Ör.**) 2. §-a határozza meg. Az üzletszabályzatnál figyelembe van véve a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény, valamint az egységes közszolgáltatói számlaképről szóló 2013. évi CLXXXVIII. törvény.

Az ezen jogszabályokban meghatározott fogalmakból következően és azon túlmenően a felhasználó és szolgáltató közötti jogviszonyban a következő fogalmak is irányadóak:

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 2013. évi V. törvény 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:

- **lakossági felhasználó:** lakossági felhasználó: a lakóépület és a vegyes célra használt épület tulajdonosa, tulajdonosainak közössége, épületrészenkénti hőmennyiségmérés esetén az egyes épületrészek tulajdonosa, valamint a hitelszerződésből eredő kötelezettségeiknek eleget tenni nem tudó természetes személyek lakhatásának biztosítására szolgáló törvény alapján a Nemzeti Eszközkezelő Zrt. által megvásárolt lakóingatlan bérlője.
- **egyéb felhasználó:** a lakossági felhasználó fogalmi körébe nem tartozó épület, építmény tulajdonosa, tulajdonosainak közössége, épületrészenkénti hőmennyiségmérés esetén az egyes épületrészek tulajdonosa.

Díjfizető

Épületrészenkénti díjmegosztás esetén az épületrésznek a közüzemi szerződésben megnevezett tulajdonosa, a Tszt-ben meghatározott esetekben az épület, építmény vagy az épületrész bérlője, használója.

Távhővezeték-hálózat

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

Felhasználói vezeték-hálózat

Az a csővezetékrendszer, amely a hőnek hőhordozó közeg által, a csatlakozási ponttól a felhasználói berendezésekhez való továbbítását szolgálja.

Gerincvezeték

Melyen keresztül a hőenergia nagyobb felhasználói csoportokhoz juttatható el hőhordozó közeg segítségével (pl.: városrészek).

Elosztóvezeték

A gerincvezetékéről lecsatlakozva kisebb felhasználói csoportok hőigényének kielégítéséhez szükséges hőenergiát szállítják hőhordozó közeg segítségével.

Bekötővezeték

Gerinc- vagy elosztóvezetésekről lecsatlakozó olyan vezeték, melyen keresztül egy felhasználói közösség egy vagy több hővételezési pontjára juttatható el a hőenergia hőhordozó közeg segítségével.

Megújuló energiaforrás

A nem fosszilis megújuló energiaforrások (szél-, nap-, víz- és geotermikus energia, biomassza, hulladék-lerakóhelyeken és szennyvíztisztító telepeken keletkező gázok, biogázok energiája).

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

A távhőellátó rendszerre való csatlakozás, bővítés részletes szabályait és feltételeit ezen szabályzat 4. számú melléklete, a Műszaki Csatlakozási Feltételek (a továbbiakban: MCSF) tartalmazza.

4. Közszolgáltatási szerződés

Vonatkozó jogszabályi helyek:

Vonatkozó jogszabályi helyek:

Tszt. 37.§ - 39.§, 40-41.§, 44.§, 46.§, 49.§, 51.§, 55-56.§,

Vhr. 17/B. §

Vhr. 3. melléklet (TKSz.) 9. - 12., 15. pont,

Ör. V. fejezet 19.§-től 24.§-ig.

4.1. Szerződéskötési kötelezettség, szerződéses ajánlat

Az engedéllyel végezhető távhőszolgáltatás közszolgáltatásnak minősül, és erre vonatkozóan szolgáltatónak a felhasználókkal, igénybejelentővel közszolgáltatási szerződéskötési kötelezettsége van.

A lakossági felhasználóval, igénybejelentővel általános, az egyéb felhasználóval, igénybejelentővel egyedi közszolgáltatási szerződés kötendő – a lehetőségekhez képest – még a vételezés megkezdése előtt.

A Szolgáltató a fogyasztó igénybejelentésének, kézhezvételétől számított 30 napon belül köteles közszolgáltatási szerződéstervezetét – amely szolgáltatót 30 napig köti - a szerződő fél részére átadni, aki azt a kézhezvételtől számított 15 napon belül aláírásával elfogadva visszaküldi szolgáltatónak.

Amennyiben felhasználónak, igénybejelentőnek a közszolgáltatási szerződéssel vagy annak egyes pontjaival kapcsolatosan véleményeltérése van, és azt szolgáltató tudomására hozza, szolgáltató ezen időpontot követő 15 napon belül köteles felek álláspontjának egyeztetését kezdeményezni, amennyiben a véleményeltéréssel nem ért egyet.

Ha felhasználó, igénybejelentő a szerződéses ajánlatot elfogadta, vagy a véleményeltérést követően felek egyezsége jutottak, felek jogviszonyára a közszolgáltatási szerződésben foglaltak az irányadók.

Ha felek a közszolgáltatási szerződéses ajánlat feltételeiben nem jutnak egyezsége és a közszolgáltatási szerződés a szolgáltatás igénybevételével létrejött, mindaddig, amíg az egyezés létre nem jön, vagy a távhőszolgáltatás igénybevétele nem szűnik meg, felek jogviszonyára a Ptk., a hatályos távhőszolgáltatási jogszabályok előírásai, valamint az általános közszolgáltatási szerződés feltételei az irányadóak.

4.2. A közszolgáltatási szerződés

Az általános közszolgáltatási szerződéseket a 1. sz. melléklet, az egyedi közszolgáltatási szerződéseket a 2. sz. melléklet tartalmazza.

4.3. A közszolgáltatási szerződés tartalmi követelményei

Az általános közszolgáltatási szerződésnek tartalmaznia kell a TKSz 9. pontjában foglaltakat, az egyedi közszolgáltatási szerződésnek ezen túlmenően a TKSz 10. pontjában foglaltakat is.

4.4. A közszolgáltatási szerződés alanyainak jogai és kötelezettségei

4.4.1. Felhasználó jogai

Felhasználó a közszolgáltatási szerződés hatálya alatt jogosult:

- a tulajdonosok (díjfizetők) egymással történő megállapodása szerint a szolgáltató által felkínált elszámolási módok közül választani (Tsz. 44. § (1) bek.),
- az általános közszolgáltatási szerződés feltételei szerint a távhőszolgáltatást igénybe venni,
- a tulajdonosok (díjfizetők) megállapodása szerint a fűtési célú távhőszolgáltatás mértékét, annak megkezdését és befejezését, a napok, napszakok szerinti változtatását szolgáltatóval egyeztetett módon írásban kérni,
- a felhasználóról nyilvántartott adatokba betekinteni,
- a szolgáltatással kapcsolatos panaszok, észrevételek, reklamációk bejelentésére, ezek érdemi kivizsgálásának kérésére, valamint a vizsgálat eredményéről a megfelelő tájékoztatásra 15 (tizenöt) napon belül,
- az elszámoló mérő(k) pontossági felülvizsgálatát kérni (Tsz. 46. § (2) bek.),
- a szolgáltatás szüneteltetését kérni (Ör. 28. §),
- elszámolási időszakon belül (a Szolgáltató hozzájárulásával) a számlázott átlagmennyiséget és a fűtés díját (részszámlát) módosítani,
- kérheti a távhőszolgáltatótól az alkalmazott mérőeszköz igazolását, valamint az alkalmazott mérőeszközök megfelelő beépítésének méréstechnikai felülvizsgálatát.

4.4.2. Felhasználó kötelezettségei

Felhasználó a közszolgáltatási szerződés hatálya alatt köteles:

- a nyújtott szolgáltatást az általános közszolgáltatási szerződésben meghatározott célra és módon igénybe venni,
- az igénybe vett szolgáltatás díjait a számlán feltüntetett fizetési határidőig megfizetni,

- a tulajdonában lévő felhasználói berendezések állapotát rendszeresen ellenőrizni, fenntartásáról és karbantartásáról gondoskodni (Tsz. 55. §),
- a tulajdonában, használatában lévő épületrészben elhelyezett elszámoló mérő hiteles állapotban való tartásáról gondoskodni, annak meghibásodását haladéktalanul szolgáltatónak bejelenteni,
- lehetővé tenni szolgáltató részére a vételezés, a felhasználói berendezés állapotának ellenőrzését (Tsz. 51.§ (8); TKSz 15.1.; Ör. 40.§ (1) c.),
- az ellenőrzési jegyzőkönyvben meghatározott ügyféli hiányosságokat megszüntetni (pl. mérőóra leolvashatósága nem biztosított),
- az elszámoló mérők leolvasását és fenntartását (hitelesítés céljából való cseréjét) a jelzett időpontban köteles lehetővé tenni, és az azokhoz való hozzáférhetőséget biztosítani,
- országos tüzelőanyag hiány miatt, valamint környezet- és levegőtisztaság védelmi okból szükségessé váló szolgáltatás-korlátozást tűrni.
- a felhasználó/díjfizető személyében, illetve adataiban bekövetkező változást a régi és új felhasználó/díjfizető írásban együttesen, 15 napon belül bejelenteni (TKSz 21.1; 21.2; 21.3. Ör. 25. §),
- tartózkodni attól, hogy más felhasználó/díjfizető vételezését akadályozza, meggátolja (TKSZ. 14.1 – 14.2.),
- szerződésszegő magatartása folytán a szolgáltatónak okozott kárt és egyéb költségeket megtéríteni,
- A Tsz. 49. § (2) bek. b)-e) pontjaiban meghatározott szerződésszegése esetén tűrni, hogy a szolgáltató a távhőszolgáltatást felfüggesseze.

4.4.3. Szolgáltató jogai

Szolgáltató jogosult a közszolgáltatási szerződés hatálya alatt:

- ellenőrizni a felhasználó/díjfizető vételezését, a felhasználói berendezés állapotát a felhasználási helyen a szabálytalan vételezésre utaló körülményeket vizsgálni, továbbá a Tsz. 51. § (3) bekezdés a) és b) pontjai szerinti távhőszolgáltatást felfüggeszteni (TKSz. 15.1 – 15.2.),
- a felhasználó/díjfizető által igénybe vett szolgáltatás díjának érvényesítésére,
- a jogszabályokban meghatározott módon, indokolt esetben a szolgáltatás szüneteltetésére, korlátozására, felfüggesztésére, (Tsz. 40.§; 41.§; 51.§ (3); (4); TKSz 14.2; 16.1.)
- a jogszabályban meghatározott esetekben felhasználási helyre történő bejutás elrendelése iránti eljárást kezdeményezni (Tsz. 51. § (8) bek.),
- az elszámoló mérő(k) állapotának, a felhasználó vételezésének, valamint a felhasználói berendezés és vezetékhálózat ellenőrzésére (TKSz 15.1. – 15.2.),
- a felhasználói hőközpont helyiségét és a hőfogadó állomást, valamint az összekötő vezetékét magában foglaló helyiséget, épületrészt térítésmentesen használni (Tsz. 56. § (2) bek.),
- az elszámoló mérőkön saját zárjegyeit elhelyezni,
- felhasználó távhőszolgáltatásba való bekapcsolását megtagadni, illetve vételezését megszüntetni, ha a felhasználó tulajdonában lévő berendezések az egészséget, a vagyónbiztonságot veszélyeztetik. (Tsz. 39.§ a) pont)

4.4.4. Szolgáltató kötelezettségei

Szolgáltató a közszolgáltatási szerződés hatálya alatt köteles:

- a közszolgáltatási szerződés feltételei szerint a felhasználó részére távhőt szolgáltatni,
- a szolgáltatással kapcsolatos észrevételeket, panaszokat, reklamációkat kivizsgálni és azok jogossága esetén, azokat megszüntetni,
- a szolgáltatói - és a tulajdonában lévő felhasználói berendezéseket üzemképes állapotban tartani (Tsz. 55. § (2) bek.),
- az új, vagy többletteljesítményt igénylő felhasználót 30 napon belül tájékoztatni az igény kielégítésének műszaki-gazdasági feltételeiről és a legkedvezőbb vételezési mód meghatározásában az igénylővel együttműködni (Tsz. 36. § (1) bek.),
- közszolgáltatási szerződési ajánlatát 30 napig fenntartani (TKSZ. 7.3.),
 - két elszámolási időszak között felhasználó kérésére az átlagmennyiséget és/vagy a fűtési díjat (részszámla) módosítani,
 - az elszámoló mérőket a közszolgáltatási szerződésben rögzített időpontokban leolvasni és a fogyasztásról számlát küldeni felhasználó/díjfizető részére,
 - felhasználó kérésére az elszámolási mérők pontossági felülvizsgálatáról, illetve újrahitelesítéséről gondoskodni, és annak eredményéről felhasználót tájékoztatni,
 - a távhőszolgáltatás tervezett, műszaki okból szükségessé váló szüneteltetéséről, csökkentett mértékű szolgáltatásról felhasználót tájékoztatni (TKSZ 16.1.),
 - szerződésszegő magatartása folytán a felhasználónak okozott kárt és egyéb költségeket megtéríteni,
 - üzemzavar esetén annak elhárításáról a lehető legrövidebb időn belül és legkisebb felhasználói kört érintően gondoskodni (TKSZ 16.2.),
 - az elszámoló mérők jogszabályban előírt időszakonkénti hitelesítéséről gondoskodni (Tsz. 46. § (1) bek.).

4.5. Közszolgálati szerződések felmondása

Az általános közszolgálati szerződést felhasználó a Tsz. 38. § (2) bekezdés, a TKSZ 27.1. - 27.3 pontjai, valamint az Ör. 22. § és 24. §-ban foglalt feltételek betartásával 30 (harminc) napos felmondási időpontra mondhatja fel.

Amennyiben a felhasználási helyen valamely épületrész (lakás, üzlet, iroda, stb.) fűtési célú távhőszolgáltatását kívánja valamely díjfizető megszüntetni, az nem az általános közüzemi szerződés felmondását jelenti, hanem annak módosítását vonhatja maga után, amelyet az épületrész tulajdonosa (bérlője, használója nem) és a felhasználó közösen kezdeményezhet a Tsz. 38. § (5) - (6) bekezdése, az Ör. 23.§ és 24. §-ában foglaltak betartása mellett.

A határozott időtartamú egyedi közszolgálati szerződést csak rendkívüli felmondással (súlyos szerződésszegés) illetve közös megegyezéssel lehet megszüntetni.

A határozatlan idejű egyedi közszolgálati szerződés a szerződésben meghatározott időpontra mondható fel – a súlyos szerződésszegés esetét kivéve – az Ör. 22.§-ban előírt feltételek betartásával.

4.6. Szerződésszegés és következményei

4.6.1. Szerződészegés a szolgáltató részéről

A szolgáltató részéről való szerződészegés eseteit a Tszt. 49. § (1) bekezdése részletezi. A szerződészegés szolgáltatóra vonatkozó következményeit, illetve felhasználó jogait a Tszt. 50. § (1) bekezdés a.) - c.) és f.) pontja, (2) - (5) bekezdései, az 51. § (1) bekezdése, továbbá az Ör. 39. § (1) bekezdése tartalmazza.

A szolgáltató részéről szerződészegésnek 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 alkalmazásával végzi (49. § (1) bek. c) 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),
- felrható 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. f) pont).

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

4.6.2. Szerződészegés a felhasználó részéről

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

A szerződészegés 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 felhasználó, illetőleg díjfizető részéről szerződészegésnek minősül, ha

- a szerződésben meghatározott hűteljesítményt túllépi (Tszt. 49. § (2) bek. a) pont),
- a távhő folyamatos és biztonságos szolgáltatását, illetőleg más felhasználó vagy díjfizető szerződés szerű távhővételezését zavarja vagy veszélyezteti (Tszt. 49. § (2) bek. b) pont),
- a mérőeszközt vagy mérőeszköz hitelességét tanúsító jelet (fémzár, hitelesítési bélyegzés, matrica) megrongálja, eltávolítja vagy – amennyiben a mérőeszköz olyan helyiségben van elhelyezve, amelybe a fogyasztó állandó bejutása, illetve felügyelete biztosított – ezek sérülését, illetve hiányát a távhőszolgáltatónak nem jelenti be (Tszt. 49. § (2) bek. c) pont),

- a mérőeszköz befolyásolásával vagy megkerülésével – ideértve a mérőeszköz vagy annak hitelességét tanúsító jel megrongálását és eltávolítását is – távhőt vételez (Tszt. 49. § (2) bek. d) pont),
- a távhő díját nem vagy nem a szerződésben meghatározott időben fizeti meg (Tszt. 49. § (2) bek. e) pont),
- a korlátozási rendelkezéseknek nem tesz eleget (Tszt. 49. § (2) bek. f) pont),
- a távhő vételezését nem a 38. § (2), (4), illetve (5) bekezdésében foglalt feltételekkel szünteti meg (Tszt. 49. § (2) bek. g) pont).

A közszolgáltatási szerződés megszegésének következménye:

- díjvisszatérítés, illetőleg pótdíjfizetés,
- kötbér,
- kártérítés,
- csökkentett mértékű szolgáltatás,
- távhőszolgáltatás felfüggesztése,
- közszolgáltatási szerződés felmondása.

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 követ 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 lekötött legnagyobb hőtjeljesítményt 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 alapdíj, 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

menyiség díjának kétszerese, a szerződésszegés, illetőleg a más módon történő szabálytalan vételezés időtartamára számítva.

5. Ügyfélszolgálati tevékenység (Tsz. 8. § (1) bek. c) pont, 11. §)

5.1. Az ügyfélszolgálat feladata

Az ügyfélszolgálati tevékenység ellátása valamennyi szervezeti egység kiemelt feladata. Az ügyfélszolgálati tevékenység magában foglalja mindazon ügyek intézését, amelyek a felhasználói/díjfizetői szolgáltatói jogviszony létrejöttét, hatályát és megszűnését érintik.

Az ügyfélszolgálat tevékenységi köréhez tartozik:

- a felhasználók/díjfizetők tájékoztatása az igénybevétel, a csatlakozás, a bővítés, a szüneteltetés és az újraindítás feltételeiről,
- tájékoztatás a közszolgálati szerződések típusairól, a távhő és használati melegvíz mérés szerinti elszámolásának lehetőségeiről és feltételeiről,
- szerződéskötési és módosítási igények ügyintézése,
- tájékoztatás az áralkalmazás feltételeiről, az elszámolási módokról, távhőszolgáltatás díjtételeiről, a számlázás és a díjfizetés rendjéről,
- a felhasználási helyek, valamint az elszámoló mérők alapadatainak és változásainak nyilvántartása,
- a felhasználók és díjfizetők adatainak és azok változásainak nyilvántartása, valamint a változás bejelentésével kapcsolatos feladatok ellátása,
- az elszámoló mérőkkel kapcsolatos bejelentések (meghibásodás, felülvizsgálat, csere, mérő pontossági vizsgálatának kezdeményezése, mérőállás leolvasása stb.) intézése,
- az ügyfelek tulajdonában lévő berendezések meghibásodásával, üzemeltetésével, felülvizsgálatával és korszerűsítésével összefüggő feladatok ellátása, a megrendelések továbbítása az érintett egység felé,
- a mérőhelyek állapotának és a felhasználók/díjfizetők vételezésének ellenőrzésével kapcsolatos feladatok ellátása, rendellenességre utaló körülmények esetén a felülvizsgálat kezdeményezése,
- a szolgáltatás teljesítésével és minőségével kapcsolatos ügyek intézése,
- a felhasználók/díjfizetők tájékoztatása a követelések és befizetések egyenlegéről,
- a behajtási tevékenység ellátásának elősegítése,
- szabálytalan vételezés (Tsz. 3. § n) pontja), illetve 60 napnál régebbi tartozás esetén a szolgáltatás felfüggesztésének kezdeményezése vagy a közszolgálati szerződés felmondásának kezdeményezése,
- ügyfélszolgálati pénztár működtetése,
- kapcsolattartás az ügyfelek folyószámláit vezető pénzügyintézetekkel,
- annak elősegítése, hogy a felhasználók/díjfizetők - az általuk meghatározott díjfizetési módnak - megfelelően tudjanak eleget tenni díjfizetési kötelezettségüknek,
- a távhőszolgáltatással összefüggő ügyviteli feladatok ellátása,
- a felhasználók/díjfizetők tájékoztatása a távhőszolgáltatást érintő jogszabályokról és ezek összefüggéseiről,
- az ügyfelek tájékoztatása a jogorvoslati lehetőségekről,
- a szolgáltatással kapcsolatos hibák, panaszok kezelése.
- együttműködés a fogyasztóvédelmi hatósággal és a felhasználói érdekképviseletekkel,

Az egyéb felhasználó az egyedi közüzemi szerződésben, továbbá a lakossági, de nem háztartási célú felhasználó a közüzemi szerződésben rögzített távhőszolgáltatási díjat, az abban meghatározott feltételek szerint fizeti meg szolgáltatónak.

A Közüzemi Kft. szükséges és elégséges ráfordításai a felhasználók által fizetett díjakban kerülnek megtérítésre, melyek összefüggő díjrendszert alkotnak.

A távhőszolgáltató együttműködik az Ör 3. §-ában meghatározott fogyasztóvédelmi hatósággal, biztosítja a díjainak átláthatóságát és ellenőrizhetőségét. Az árban csak az indokolt ráfordítások és a hatékony működés költségei jelenhetnek meg. Figyelembe kell venni az időjárás változásából eredő kockázatot és a működéshez szükséges nyereséget is.

6.2. Díjak, díjrendszerek kialakításának általános feltételei

A Közüzemi Kft. szükséges és elégséges ráfordításai a díjfizetők által fizetett díjakban kerülnek megtérítésre.

A távhőszolgáltatásra vonatkozó áraknak összhangban kell lenni az alábbi 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).

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

7. A szolgáltatás ellenértékének elszámolása

7.1. Fűtési célú távhőszolgáltatás díjai

Vonatkozó jogszabályok:

Tszt. 43.§ ; 44.§; 47.§ Vhr. 17/A. – 17/H. §

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

Ör: 2.§ (1); 24.§; 25.§ (2); 26.§ (2); 29.§; 31.§; 34.§; 35.§ (1); 38.§ (1) a); 38.§ (2); 38.§ (4); 41.§ (1); 41.§ (2)

Felhasználót, a közszolgáltatási szerződésben szabályozott távhőszolgáltatás igénybevételéért, díjfizetési kötelezettség terheli. Az igénybe vett szolgáltatás díjának elszámolása történhet havonta vagy a fűtési időszakot követően. Az elszámolási időszakról, a mérés szerinti fűtési díj felosztási módjáról a közszolgáltatási szerződés rendelkezik.

Fogyasztásmérő berendezés nélkül történő vételezésre csak különösen indokolt műszaki és/vagy gazdasági szempontok érvényesülése esetén és kizárólag a szolgáltató hozzájárulásával – külön megállapodás szerint – van lehetőség.

Ha a mérés nélküli vételezésre a felek között előzetesen nem jön létre megállapodás, akkor a mérés nélküli vételezés engedély nélküli vételezésnek minősül és szolgáltató jogosult az erre vonatkozó előírásokat alkalmazni és érvényesíteni.

Közüzemi Kft. az alapidj és a hódj számlákat a közüzemi szerződésben meghatározott felhasználási helyenként bocsátja ki.

Ha felhasználók/díjfizetők a távhőszolgáltatás díjának megosztási és kiegyenlítési módjában nem tudnak megállapodni, akkor az alapidjat és a hódjat a használatukban lévő épületrészek fűtött térfogatának arányában fizetik.

Alapidj:

A felhasználó, a szerződésben rögzített lm^3 után számított éves díj 1/12-ed része után, esedékes alapidjat számla ellenében fizeti meg. Az alapidj éves díj, amely havonta, a lekötött hőtéljesítmény 1/12-ed része után esedékes.

Nem lakossági (egyéb) felhasználónak/díjfizetőnek az alapidjat számla ellenében kell megfizetni.

Felhasználónak/díjfizetőnek az alapidjat a számlán feltüntetett határidőig, általában a tárgyható utolsó napjáig, kell megfizetni.

A lekötött teljesítmény díját, az éves alapidjat akkor is meg kell fizetnie felhasználónak/díjfizetőnek ha nem vételez hőt a közszolgáltatási szerződés hatálya alatt, vagy a közszolgáltatási szerződést nem az abban foglaltak szerint mondja fel, vagy ha a közszolgáltatási szerződés felmondását követően nem tesz eleget a Tszt. és a hatályos önkormányzati rendelet előírásainak.

Hódj:

Felhasználónak, a közszolgáltatási szerződésben rögzített feltételek szerint, az elszámoló mérőn mért tényleges hőmennyiség után hódjat kell fizetni.

Fűtésdíj (részszámla) és elszámolás:

Ha felhasználó a fűtési díjat (alapidj + hódj) a fűtési időszakot követően számolja el szolgáltatóval, akkor felhasználó/díjfizető havonta a felhasználási hely fűtött térfogatával arányos fűtésdíjat (részszámlát) fizet.

Az igénybe vett szolgáltatás mérés szerinti díja (alapidj + hódj) és a fűtésdíj (részszámlák) közötti díjkülönbséggel szolgáltató köteles, a közszolgáltatási szerződésben meghatározott módon, a fűtési időszakot követően felhasználóval elszámolni.

Fűtési díj megosztása:

Vonatkozó jogszabályok:

Tszt. 44.§ (1); 44.§ (4)

TKSZ 2.1.6; 9.15; 19.1-19.4.; 20.1; 23.2; 26.1.

Ör. 31.§ (2) d.b); 31.§ (2) d.d)

Szolgáltató köteles a fűtési díjat a tulajdonosok egymással történő megállapodása alapján, a közüzemi szerződésben meghatározott módon, épületrészenként felosztani.

Az épületrészek közötti megosztási részarányokat felhasználó bocsátja szolgáltató rendelkezésére. Szolgáltató köteles a megadott megosztási részarányok szerint elkészíteni az elszámolást, ha a kimutatást felhasználó képviselője igazolta.

7.2. Használati melegvíz célú távhőszolgáltatás díjai

Vonatkozó jogszabályok:

Tszt. 43.§ (3); 47.§

TKSZ. 2.1.2.2; 2.1.5; 11; 17.3; 18.1; 18.3; 18.4; 22.2; 26.1.

Ör: 2.§ (1) c); 24.§ ; 25.§ (2); 26.§ (2); 29.§; 30.§; 32.§; 34.§; 35.§ (1); 38.§ (1) b); 38.§ (3); 38.§ (4); 41.§ (1); 41.§ (2)

Felhasználó/díjfizető a mérőhelyen elhelyezett elszámoló mérő(k) által ténylegesen mért melegvíz mennyisége (m³) után vízfelmelegítési díjat, vagy, ha és amennyiben a közműves ivóvizet a szolgáltató bocsátja rendelkezésre melegvíz-szolgáltatási díjat (víz-felmelegítési díjat és közműves ivóvíz díjat) fizet (Ör. 29. § (3) bek.).

Ha a felhasználási helyen nincs kialakítva mérőhely, vagy a kialakított mérőhely alkalmatlan a melegvíz felhasználás mérés szerinti elszámolására, akkor a felhasznált melegvíz elszámolása havonta a hatályos önkormányzati rendeletben meghatározott átalánnyal (m³) történik.

A melegvíz felhasználás mérés szerinti elszámolásának feltételeit a Műszaki Csatlakozási Feltételek **(3. számú melléklet)** tartalmazza. Ha az elszámolás feltételei közül bármelyik hiányzik, akkor a melegvíz felhasználást az Ör. 32. § (1) bek. b.) pontja szerint kell elszámolni.

A ténylegesen felhasznált és a havonta fizetett melegvíz mennyisége közötti különbség elszámolására, a mérők Közüzemi Kht. által történt leolvasását követően, évente egyszer kerül sor.

Felhasználó/díjfizető változás esetén az előző és az új felhasználónak/díjfizetőnek közösen kell nyilatkozni az elszámoló mérő(k) állásáról és a mérőhely állapotáról. Meghibásodásra vagy rendellenességre utaló körülmény esetén szolgáltatónak a mérőhely felülvizsgálatát kell kezdeményeznie. Ha az érintettek a felülvizsgálatot nem tartják indokoltnak, akkor erről írásban kell nyilatkozniuk. A felülvizsgálat elmaradásából származó következmények szolgáltatóra nem háríthatók át. Ha rendellenességre utaló jelek nincsenek, de a felhasználók a mérőhely felülvizsgálatát kezdeményezik, akkor szolgáltató köteles azt elvégezni, ha felhasználó/díjfizető a felülvizsgálat díját megfizette. Rendellenességre utaló jelek hiányában is kérhetik felhasználók szolgáltatótól a mérőhely felülvizsgálatát.

7.3. Elszámoló mérők leolvasása, felülvizsgálata, hitelesítése

Vonatkozó jogszabályok:

Tszt. 34. §, 46.§; 54.§ (6) bek.

TKSZ 9.9; 13.3; 13.4; 15.1-15.2; 17.1-17.5; 22.1-22.2.; 23.1.

Ör: 2.§ (1); 15.§; 17.§; 25.§ (1) b)

Az elszámoló mérők állapotának ellenőrzése, leolvasása a szolgáltató feladata.

A melegvíz-mérő(k) időszakos hitelesítéséről, szükség esetén cseréjéről a Fogyasztó saját költségén gondoskodik.

Felhasználó kezdeményezésére a leolvasást, az elszámoló mérő felülvizsgálatát vagy cseréjét úgy kell ütemezni, hogy arra felhasználóval közösen kerüljön sor.

Felhasználó/díjfizető a cserét követő 5 munkanapon belül kérheti a leszerelt mérő és a jegyzőkönyv adatainak ellenőrzését szolgáltatótól.

Az elszámoló mérő mérésügyi megfelelőségét és a mérés technológiai helyének megfelelőségét a felhasználó kérésére szolgáltató 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, akkor a mérő vizsgálatával felmerült minden költség és a mérőcsere költsége a szolgáltatót terheli. Ha a vizsgálat szerint a mérő helyesen működik, illetőleg a megengedett hibahatárt nem lépi túl, úgy a felmerült költségeket a szolgáltató jogosult a felhasználóra áthárítani.

Az elszámoló mérők leolvasása történhet:

- havonta (általában a hónap utolsó munkanapján),
- naptári évenként (általában az év utolsó munkanapján),
- az előző leolvasás időpontját követően egy év múlva,
- évente, a fűtési időszakot követően az elszámolási időszak végén.

Felhasználó/díjfizető változás esetén az elszámoló mérő szolgáltató által történt leolvasását az előző és az új felhasználó/díjfizető együttes és írásbeli nyilatkozata pótolja.

Ha felhasználó/díjfizető szolgáltató írásbeli felszólítására sem biztosítja a mérő leolvasását vagy cseréjét, a mérőhely felülvizsgálatát, akkor szolgáltató jogosult a felhasználást az Ör. 38. §-a szerint megállapított pótdíjjal együtt elszámolni.

Ha felhasználó/díjfizető a leolvasás, felülvizsgálat, csere időpontjában nem tartózkodik a helyszínen, akkor írásos értesítőben új időpontot kell megjelölni számára. Ha felhasználó/díjfizető az új időpontban sem biztosítja a mérőhely ellenőrzését, akkor tértivevényes levélben kell felszólítani a leolvasás időpontjának egyeztetésére. Ha a tértivevényvel feladott levélben megadott határidőig az egyeztetésre nem kerül sor, akkor szolgáltató jogosult külön értesítés nélkül az Ör. 32. § (1) bek. g.) pontja szerint az elszámolást elkészíteni. Ilyen esetben felhasználó/díjfizető köteles megfizetni a megíúsult leolvasás és az értesítések költségeit is.

7.4. Pótdíj

Vonatkozó jogszabályok:

Tszt. 50.§-51. §
Ör. 38.§; 39.§ (2)

A Tszt. 51. § (2) bekezdése alapján a következő szerződésszegő magatartások elkövetése esetén a felhasználó/díjfizető az Ör. 38. §-ában meghatározott pótdíjat köteles fizetni, ha

- a szerződésben meghatározott hóteljesítményt túllépi,
- a mérőeszközt vagy a mérőeszköz hitelességét tanúsító jelet megrongálja, eltávolítja, vagy amennyiben a mérőeszköz a felhasználó/díjfizető felügyelete alatt álló helyiségben van – ezek sérülését vagy hiányát a szolgáltatónak nem jelenti be,
- a mérőeszköz befolyásolásával vagy megkerülésével távhőt vételez, a mérőeszköz befolyásolásával vagy megkerülésével távhőt, illetve használati melegvizet vételez,
- a korlátozási rendelkezéseknek nem tesz eleget,
- a távhő vételezését nem a jogszabályi feltételekkel (Tszt. 38. §, Ör. 22-24. §) szünteti meg.

A pótdíj mérsékelhető, ha felhasználó/díjfizető hitelt érdemlően igazolja (pl. biztosítónál felvett kárbejelentővel, vállalkozó szakember nyilatkozatával) a mérőhelyen bekövetkezett rendellenesség okát és körülményeit. Ilyen esetben, a felhasználó/díjfizető által feltárt körülmények mérlegelését és dokumentálását követően, az Ör. 38. §-a szerinti pótdíj legfeljebb 90 %-kal csökkenthető.

7.5. Számlázás rendje

Vonatkozó jogszabályok:

Tszt. 43.§ (2); 47.§; 57.§

TKSZ 26.1-26.2; 26.4.

Ör. 25.§ (2); 29 - 35.§; 38.§; 41.§ (1) - (2)

az egységes közszolgáltatói számlaképről szóló 2013. évi CLXXXVIII. tv. (a továbbiakban: Számlakép tv.)

Számlaadási kötelezettség, követelések benyújtása

A felhasználás elszámolásának előírásait a vonatkozó jogszabályok és az Általános Szerződési Feltételek tartalmazzák.

A számlákra vonatkozó jogszabály előírásainak betartásával szolgáltató, felhasználási helyenként, a távhőszolgáltatásért fizetendő ellenértékről számlát állít ki.

A számla csak a befizetést igazoló bizonylattal (bevételi pénztárbizonylat, átvételi elismervény, pénzügyi egyenlegértékesítő, átvételt igazoló postabélyegző, stb.) együtt tekinthető kiegyenlítettnek.

A távhőszolgáltatással összefüggő módosításokat (díjvisszatérítés, pótdíj, felemelt díj, stb.) a műszaki vagy pénzügyi igazolást követő időszak (hónap) számlájában kell feltüntetni.

A kibocsátott számla lehet:

- alapdíj számla,
- részszámla,
- elszámoló számla,
- helyesbítő számla

A számlák elkészítési időpontja:

- alapdíj számla: az esedékességet megelőző hónap 15-ig,
- részszámla: minden hónap 15-ig,
- elszámoló számla: a közszolgáltatási szerződésben meghatározott időpontig,
- helyesbítő számla: a műszaki vagy pénzügyi igazolást követő munkanapon.

A számlák fizetési határideje: egyéb megállapodás hiányában a számlán feltüntetett időpont.

Abban az esetben, ha a számlázás megkezdéséig (lakossági felhasználók esetében az előző hónap 28-ig) a pénzügyi nem küld értesítést a felhasználó/díjfizető és a pénzügyi között létrejött megállapodásról (felhatalmazásról), a számlához készpénz átutalási megbízást (csekket) kell mellékelni.

Téves leolvasás vagy adatrögzítési hiba esetén felhasználó/díjfizető kérésére a helyesbítő számlát haladéktalanul el kell készíteni.

Szolgáltató köteles a következő esetekben, ellenszolgáltatás nélkül elkészíteni az elszámolást:

- felhasználó/díjfizető változás előírászerű bejelentése,
- mérő meghibásodása vagy cseréje,
- Magyar Kereskedelmi Engedélyezési Hivatal (a továbbiakban: MKEH) felülvizsgálati eredmény megküldése után,
- téves leolvasás,
- adatrögzítési hiba.

A számla összegében szereplő negatív előjelű tételek jóváírást jelentenek. A jóváírás lehet:

- díjvisszatérítés,
- díjkedvezmény,
- elszámolási díjkülönbözet,
- túlfizetés,
- szociális támogatás.

Ha felhasználónak/díjfizetőnek nincs tartozása, akkor a negatív előjelű számla összegét szolgáltató a felhasználó vagy a díjfizető eltérő kérésének hiányában az 1000 Ft-ot meg nem haladó összeg esetében a felhasználó vagy díjfizető következő számlájában számolja el, 1000 Ft-ot meghaladó összeg esetében a felhasználó/díjfizető fizetési módja szerinti módon a számla kibocsátásától számított 8 napon belül köteles a felhasználónak vagy díjfizetőnek visszafizetni. Ha a visszafizetés meghiúsult, akkor a visszatérítés összegét következő havi számlájában kell jóváírni. Ha felhasználónak/díjfizetőnek hátraléka van, akkor az összeg a mindenkor hatályos Ptk. szerint, hátraléokra kerül jóváírásra az alábbi sorrendben: felmerült költségekre, kamatokra, tőketartozásra.

A postai vagy a banki utalás előkészítésének időpontjáig (legkésőbb hónap 20-ig) felhasználó/díjfizető vagy meghatalmazással rendelkező képviselője az összeget az ügyfélszolgálat pénztárában is felveheti. Ha a visszafizetés bármely okból meghiúsult, akkor a visszatérítés összegét következő havi számlájában kell jóváírni.

Ha felhasználó a közüzemi szerződésben meghatározott módon, a fűtési idény végén egy összegben rendezi az elszámolás díjkülönbözetét és a díjkülönbözet visszatérítés, akkor szolgáltató, a pénzforgalmi előírásokkal összhangban, a társasház pénztáratnál vezetett számlájára utalja a díjkülönbözet összegét. Ilyen esetben a visszatérítés összege a pénztárban nem fizethető ki és postai átutalás sem lehetséges.

A számlák kézbesítése

Ha felhasználó/díjfizető másképp nem rendelkezik, szolgáltató a kibocsátott számlákat, a fizetési határidő előtt legalább 8 nappal korábban, a felhasználó/díjfizető levélszekrényébe kézbesíti.

Ha felhasználó/díjfizető a felhasználási hely címével nem megegyező számlázási, illetve levélcímre kéri a kézbesítést, akkor a számlák elkészítését követő ötödik munkanapig a postára adásnak meg kell történnie.

A felhasználási hely címével nem megegyező vagy külföldre történő postai kézbesítés esetén

a postai díjat, a kézbesítés várható időtartamára, felhasználónak/díjfizetőnek előre meg kell fizetnie.

Díjfizetési módok

Befizetést harmadik személy megbízási szerződés vagy felhatalmazás nélkül is teljesíthet. A befizetés lehet:

- **Pénztári befizetés**
Ha felhasználó/díjfizető a számlát a szolgáltató pénztárában kívánja kiegyenlíteni, akkor a pénztáros a készpénz átvételét köteles átvételi elismervény kiállításával igazolni.
- **Postán történő befizetés**
Felhasználó/díjfizető a távhőszolgáltatás ellenértékét kiegyenlítheti postán történő befizetéssel. A kiegyenlítés egyaránt történhet a számlához mellékelte készpénzáttalási utalványon, vagy belföldi postautalványon. Belföldi postautalványon történő feladás esetén, ha arról hiányzik a beazonosításhoz és jóváíráshoz szükséges információ (név, cím, ügyfélszám, fogyasztási hely, számlaszám, időszak, stb.), akkor szolgáltató köteles, az összeg postai telepítését követő két munkanapon belül, tudakozványt küldeni a feladónak. A válaszig szolgáltató köteles a be nem azonosítható befizetéseket elkülönített módon és tételesen nyilvántartani.
Szolgáltató a postára adott, de hozzá be nem érkezett befizetések ügyében eljárhat felhasználó/díjfizető helyett, ha felhasználó/díjfizető szolgáltató rendelkezésére bocsátja a feladóvevényt, vagy annak hiteles másolatát és megfizeti az eljárás ügyviteli díját. A postára adott, de a szolgáltatóhoz be nem érkezett befizetések miatt felhasználót/díjfizetőt hátrány, kár nem érheti, ha az eljárás végén az összeg a szolgáltató bankszámlájára kerül.
- **Lakossági folyószámláról (csoportos beszédési megbízási) történő kiegyenlítés**
Lakossági folyószámláról csak a pénzügyintézet értesítését követően, a felhatalmazás érvényességének időpontjától, kerülhet sor. Ha a számlázás megkezdéséig (a tárgyható megelőző hónap 28-ig) a pénzügyintézet nem, vagy nem a pénzforgalomról szóló előírásoknak megfelelően értesíti szolgáltatót a megbízási szerződés (felhatalmazás) megkötéséről vagy módosításáról, akkor szolgáltató nem jogosult a követelést a pénzügyintézethez benyújtani.

Ha a számlázás megkezdéséig a felhasználó/díjfizető vagy a pénzügyintézet nem értesíti a szolgáltatót a megbízási szerződés megszűnéséről vagy felfüggesztéséről, továbbá hogy a megbízási fedezetihiány miatt nem teljesíthető, akkor felhasználónak/díjfizetőnek a kézbesített számla alapján kell gondoskodni a határidőre történő kiegyenlítéséről. Tartós fedezetlenség (3 hónap) esetén szolgáltató felhasználót/díjfizetőt készpénzfizetőnek tekinti, és a számlához készpénz-átutalási megbízást (csekket) is mellékel.

Nincs lehetőség arra, hogy a Szentlőrinci Közülemi Nonprofit Kft.

- a nem teljesített megbízásokat (a visszautasítás okától függetlenül),
- a tárgyható megelőző időszak számláit,
- a tárgyható érintő korrekciós számlákat,
- a felhasználó/díjfizető változással összefüggő számlákat

benyújtsa felhasználó/díjfizető folyószámláját vezető pénzügyintézetnek. Ilyen esetben a számla kiegyenlítéséről felhasználónak/díjfizetőnek, egyéb módon (például a banknak adott egyedi megbízással) kell gondoskodnia.

Lakossági folyószámláról történő kiegyenlítés feltételeit az ügyfél és a pénzügyintézet között létrejött megállapodás rögzíti, ez történhet:

- azonnali beszedési megbízással,
- határidős megbízással,
- átutalással.

Az ilyen megbízással kapcsolatos ügyek intézése nem tartozik szolgáltató hatáskörébe. Felhasználónak/díjfizetőnek észrevétel, kifogás, vagy panasz esetén közvetlenül a bankhoz kell fordulni.

Fizetési kötelezettség

Felhasználók/díjfizetők a távhőszolgáltatás ellenértékét a szerződésben (fizetési megállapodásban) vagy a számlán feltüntetett határidőig kötelesek kiegyenlíteni.

A fizetési kötelezettség teljesítése független a felhasználó/díjfizető által megválasztott fizetési módtól. A fizetési határidőt követő kiegyenlítés késedelmes fizetésnek minősül.

Alaptalan számlareklamáció a fizetési határidőt nem módosítja. Megalapozott számlareklamáció esetén szolgáltató a módosított fizetési határidőt a helyesbítő számlán tünteti fel.

Pénzintézeten keresztül történő kiegyenlítés esetén a fizetési határidőt nem módosítja:

- a megbízás visszavonása, módosítása,
- ha az esedékes számla összege limit feletti,
- a pénzintézet a felhasználó/díjfizető azonosítóját (ügyfélszámát) hibásan tartja nyilván,
- ha a számla összege fedezethiány miatt nem utalható,
- a pénzintézet a benyújtott terhelést, előzetes értesítés és egyeztetés nélkül, technikai okok miatt nem fogadta,
- ha a pénzintézet a felhatalmazásról, illetve az ügyfél folyószámlaszámának megváltozásáról, a felhatalmazás érvényességi idejéről szolgáltatót nem értesítette a terhelés benyújtása előtt.

Szociális és egyéb jogcímen nyújtott támogatás jóváírása

A szociális és egyéb jogcímen nyújtott támogatás nem minősül készpénzjuttatásnak, ezért a támogatás összegének jóváírása, a közigazgatási határozat rendelkező részében meghatározott feltételek, és a támogatás összegét folyósító rendelkezéseinek betartásával történik.

Ha felhasználónak/díjfizetőnek szolgáltató felé

- nincs tartozása, akkor a támogatás összegét a tárgyhóban esedékes díjak részbeni, vagy teljes kiegyenlítésére kell fordítani,
- van tartozása, akkor a támogatás összegét befizetésként kell kezelni, és a tartozás csökkentésére kell felhasználni.

Szolgáltató a támogatás összegének jóváírását (akár számlában, akár hátralékra) csak az után tudja megkezdeni, ha a közigazgatási határozatot, vagy a folyósító rendelkezéseit írásban megkapja és a támogatás havonkénti, vagy teljes összegét - jogosultak szerint részletezett módon - a folyósító szolgáltatónak átutalta.

A szociális és egyéb jogcímen nyújtott támogatás a kibocsátott számlák esedékességét, a felhasználó/díjfizető fizetési kötelezettségét nem érinti, erre való hivatkozással felhasználó/díjfizető az esedékes számla kiegyenlítését nem tagadhatja meg, továbbá nem mentesülhet a késedelmes fizetés következményei alól.

7.6. Késedelmes fizetés következményei

Vonatkozó jogszabályok:

Tszt. 44. § (3) - (4); 49. § (2) e)

Ör: 36. §

Ha felhasználó/díjfizető a szolgáltatás ellenértékét a számlán feltüntetett határidőig nem fizeti meg, vagy csak részben egyenlíti ki, a szolgáltató a Számlakép törvény rendelkezései szerint a számlán történő egyenleg közlésén túl, illetőleg amellet a számla fizetési határidejét követő hónapban fizetési emlékeztetőt bocsát ki, melyben a díjfizetőt értesíti a befizetés elmaradásáról. A behajtási folyamat során időszakonként ajánlott küldeményben szólítja fel a díjfizetőt a teljes tartozásról.

Ha díjfizető nem tulajdonosa a felhasználási helynek, akkor szolgáltató a felszólító levél másolatának megküldésével köteles tájékoztatni az általa ismert tulajdonost. Szolgáltatót nem terheli felelősség, ha a felszólító leveleket a Posta nem az ajánlott küldeményekre vonatkozó előírások szerint kézbesíti.

Késedelmes fizetés esetén felhasználó/díjfizető a számlatartozáson (főkövetelésen) kívül köteles megfizetni a késedelmi kamatot, valamint szolgáltatónak a késedelmes fizetés miatt felmerült egyéb költségeit (felszólítások postai díja, illeték, ügyvédi munkadíj, címkutatás költsége, tulajdoni lap beszerzésének költsége, a végrehajtás díja, stb.).

A kamatfizetési kötelezettség akkor is fennáll, ha a kötelezett késedelmét kimenti (Ptk. 6:48. § (4) bek.).

A leggyakoribb járulékos költségeket tartalmazó tájékoztatást az ügyfélszolgálaton ki kell függeszteni.

Késedelmes fizetés esetén a szolgáltató érvényesíti a Ptk. 6:41. §-ban foglaltakat és alkalmazza a Ptk. 6:46. § szerinti sorrendet, nevezetesen: ha a pénztartozás teljesítéseként fizetett összeg az egész tartozás kiegyenlítésére nem elegendő, azt – ha a jogosult eltérően nem rendelkezett, és egyértelmű szándéka sem ismerhető fel – elsősorban a költségekre, majd a kamatokra és végül a főtartozásokra kell elszámolni.

Felhasználó/díjfizető szolgáltató hozzájárulása nélkül is törlesztheti tartozását. A részteljesítés azonban nem mentesíti felhasználót/díjfizetőt a késedelmes fizetés és a szerződésszegés következményei alól.

A tartozás rendezése érdekében, kötelezett együttműködése és megfelelő biztosíték esetén, szolgáltató részletfizetési megállapodást köthet felhasználóval vagy díjfizetővel. A részletfizetési megállapodás általános feltételeit az 5 sz. illetve az 5/1 sz. melléklet tartalmazza. Indokolt esetben szolgáltató az általános feltételektől eltérhet.

Ha felhasználó/díjfizető a fizetési határidőig nem vagy csak részben egyenlítette ki a szolgáltatás ellenértékét, akkor a szolgáltatóval kötött részletfizetési megállapodás kizárólag abban az esetben mentesíti kötelezettet a késedelmes fizetés következményei alól, ha azt a megállapodás külön tartalmazza.

Ha felhasználó/díjfizető nem vagy nem a részletfizetési megállapodás szerint törleszti a tartozást, akkor a megállapodás érvényét veszti, a szolgáltató jogosult a behajtási eljárást megkezdeni, vagy folytatni.

Követelések behajtása

Ha felhasználó/díjfizető a felszólításban megadott határidőig sem egyenlíti ki a tartozását, akkor a követelések behajtására vonatkozó jogszabályok betartásával, szolgáltató megindítja a behajtási eljárást.

A behajtási eljárás során szolgáltató intézkedései a következők:

- ha díjfizető az épület (épületrész) bérlője, akkor a bérbeadó tulajdonos értesítése,
- ha a felhasználási hely tulajdonosa kiskorú, az illetékes szakigazgatási szerv, törvényes képviselő tájékoztatása,
- a lakó-, illetve vegyes célra használt épület (társasház) közös képviselőjének tájékoztatása
- a felhasználóval/díjfizetővel való személyes kapcsolatfelvétel, részletfizetési megállapodás megkötésének kezdeményezése,
- részösszegű befizetések (részteljesítés) elfogadása,
- részletfizetési megállapodások megkötése,
- jelzálog szerződések megkötése, a jelzálogjog bejegyeztetése a tulajdoni lapra,
- fizetési meghagyások kibocsátásának kezdeményezése,
- a végrehajtási eljárás megindításának, ingatlan végrehajtásnak kezdeményezése az illetékes bíróságon a Vht. rendelkezései szerint.

A hátralék jogi eszközökkel (fizetési meghagyás, végrehajtási eljárás) történő behajtása előtt figyelembe kell venni:

- az eljárás alá még nem vont időszakok és a teljes tartozás összegét,
- a felhasználó/díjfizető fizetési készségét,
- a behajtási eljárás várható költségét,
- a felhasználó/díjfizető által felajánlott biztosítékokat.

Szolgáltató a behajtási eljárás során köteles felhasználó/díjfizető érdeklődése esetén tájékoztatni ügyének állásáról.

A Szolgáltató jogosult a Tszt. 45. § (1) bek. b) pontjának alapján a követelések kezelését és behajtását a tevékenység végzésére jogosult szervezet igénybevételével ellátni és az ahhoz szükséges adatokat átadni.

8. Az üzemi események rendszere

Vonatkozó jogszabályhelyek:

Tszt. 40-41. §, 51. §, (3) bek.

Vhr. 16-17. §,

TKSz. 15.1-15.2., 16.1. pont

8.1. Hibaelhárítás

8.1.1. Hibabejelentés

A hiba bejelentése az 5.2. szerint történhet.

8.1.2. A hiba elhárításának rendje

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

- A bejelentett hiba élet- vagy vagyonbiztonságot veszélyeztet. Az elhárítását azonnal meg kell kezdeni.
- A hiba több lakóépületben, vagy több lakásban okoz szolgáltatás kiesést. A javítást azonnal meg kell kezdeni.
- A bejelentett hiba egy lakás szolgáltatási színvonalát, komfortját érinti. Az elhárítást lehetőleg munkanapokon 8 és 20 óra között, a bejelentővel egyeztetett időpontban kell elvégezni (TKSz 15.1.-15.2.). Az ellenőrzés, a szabálytalan vételezésre utaló körülmények vizsgálata, továbbá a Tsz. 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.

8.2. Szolgáltatás kimaradás

8.2.1. Hibából, üzemzavarból eredő szolgáltatás kimaradás

A város egészét, vagy egyes városrészeket érintő szolgáltatás kimaradaskor a helyi televízióban, valamint lépcsőházanként a lépcsőházak bejáratánál hirdetményen közzé tenni a az üzemzavar jellegéről és az elhárítás befejezésének várható idejéről, amit friss információkkal ki kell egészíteni.

Ha a hiba elhárítása több napot vesz igénybe, a tájékoztatást naponként a friss információkkal meg kell ismételni.

Hibaelhárítási munkák végzésénél szolgáltató köteles a távhőszolgáltatás kiesést a szükséges legkisebb felhasználói körben és időtartamban a kezelni.

8.2.2. Tervezett szolgáltatás kimaradás

Szolgáltatói berendezéseken végzett, előre tervezett karbantartási és felújítási munkák miatt szükségessé váló szüneteltetés esetén, azt megelőzően legalább 8 nappal, tájékoztató közleményt kell megjelentetni a helyi televízióban, a város honlapján (www.szentlorinc.hu) valamint lépcsőházanként a lépcsőházak bejáratánál hirdetményen közzé tenni. (TKSZ 16.1.).

8.3. Korlátozás (Tsz. 41. §, Vhr. 16-17. §)

Országos tüzelőanyag hiány miatt, valamint környezet- és levegőtisztaság-védelmi okokból, továbbá a hőtermelőnél fellépő tartós hőtermelés kiesés miatt szolgáltató az önkormányzati rendelet előírásai és a közszolgáltatási szerződésben foglaltak szerint jár el.

9. Reklamációk, panaszügyek kezelése

9.1. Fogyasztóvédelem

Vonatkozó jogszabályok:

Tsz. 8. - 11. §, 57/C. §

TKSz. 26.1-26.4

Ör: 3-5. §

Fgytv. 17/B. §

A szolgáltató együttműködik a helyi és országos fogyasztóvédelmi hatósággal és a felhasználói érdekképviselőkkel annak érdekében, hogy az ügyfeleket érintő kérdésekben

- megismerje a véleményüket,
- tájékoztassa a szolgáltató tervezett intézkedéseiről,
- visszajelzést adjon az érdekképviselők által közvetített panaszok és észrevételek eredményeiről.

9.2. A felhasználók és a felhasználói érdekképviselők tájékoztatása

A szolgáltató ügyfélszolgálatán tájékoztatja a felhasználókat/díjfizetőket a távhőszolgáltatás igénybevételének feltételeiről, változásáról, illetve ezeket az információkat a felhasználó és díjfizető kívánságára ingyenesen rendelkezésére bocsátja.

A szolgáltató ügyfélszolgálatán a közüzemi szerződésről, a díjszétosztás módjáról és az adott díjfizetőre vonatkozó díjszétosztási arányról tájékoztatja a felhasználót/díjfizetőt. Az arányok megállapításával kapcsolatos díjfizetői kifogások rendezése a felhasználó feladata.

A szolgáltató elektronikus honlapot működtet, amelyen a Tszt. 57/C. §-ában és az Fgytv. 17/B § (9) bekezdésében megadott információkat teszi közzé.

9.3. Panaszügyek kezelése

Szolgáltatóhoz beérkező panaszt nyilvántartásba kell venni. A szolgáltató köteles felhasználót tájékoztatni a székhelyéről, a panasz ügyintézés helyéről, valamint a panaszok közlése érdekében ügyfélszolgálatának levelezési címéről, elektronikus levelezési címéről, internetes címéről, valamint telefonos elérhetőségről, 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 bejelentés lehet:

- Panasz: természetes vagy jogi személy és egyéb gazdálkodó szervezet által jelzett, a szolgáltató üzleti, vagy üzemi tevékenységével kapcsolatos nem szerződés szerinti teljesítéshez, szolgáltatáshoz, vagy a szolgáltatással összefüggő tevékenységhez kapcsolódó bejelentés, reklamáció.
- Jogos panasz: Szolgáltató nem tett eleget a hatályos jogszabályokban előírtaknak, illetve szerződésben vállalt kötelezettségeinek.
- Megalapozatlan panasz: A szolgáltató maradéktalanul teljesítette, amit a szerződésben vállalt, és a hatályos jogszabályok szerint járt el.

A bejelentés szóban (személyesen vagy elektronikusan hírközlési szolgáltatás igénybevételével), valamint írásban (postán, telefaxon és elektronikus levelezőrendszeren) történhet.

Az ügyfélpanasz kezelése az Fgytv. rendelkezései alapján történik. A szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és lehetőség szerint orvosolni kell. Ha a felhasználó/díjfizető a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul jegyzőkönyvet

vesz fel. A szolgáltató a jegyzőkönyv egy másolati példányát köteles a felhasználónak/díjfizetőnek a helyszínen átadni, vagy 15 napon belül az érdemi válasszal együtt részére megküldeni. A telefonon vagy elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételével közölt szóbeli panaszt a szolgáltató köteles egyedi azonosítószámmal ellátni.

Szolgáltató köteles ügyfelei bejelentéseit a Panaszkezelési Szabályzatában előírt módon megvizsgálni és ennek eredményéről a felhasználót/díjfizetőt 15 napon belül értesíteni. A panasz elutasítása (megalapozatlan panasz) esetén a válaszadási határidő 15 nap.

A panaszról felvett jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell:

- a felhasználó/díjfizető nevét és lakcímét,
- a felhasználási hely címét,
- a panasz előterjesztésének helyét, idejét, módját,
- a panasz részletes leírását, a felhasználó/díjfizető által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzékét,
- a szolgáltató nyilatkozatát a felhasználó/díjfizető panaszával kapcsolatos álláspontjáról,
- a jegyzőkönyvet felvevő személy nevét, aláírását és személyes jelenléte esetén a bejelentő aláírását,
- a jegyzőkönyv felvételének helyét, idejét,
- a szóbeli panasz egyedi azonosítószámát.

Szolgáltató az elérhetőségeit köteles az általa kibocsátott számlákon feltüntetni.

A lakossági felhasználó/díjfizető a távhőszolgáltatással kapcsolatos panaszának kivizsgálását és orvoslását elsősorban szolgáltató ügyfélszolgálati irodájától kérheti. Amennyiben lakossági felhasználó/díjfizető szolgáltató intézkedését nem találja megfelelőnek, jogosult a megkeresésére adott válaszlevéllel együtt panaszával:

- a Baranya Megyei Kormányhivatal Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztályához,
- a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatósághoz,
- a Baranya Megyei Békéltető Testülethez,
- a felhasználói érdekképviseltekhez fordulni.

9.4. Kifogás a számla ellen

A felhasználó/díjfizető a benyújtott számla ellen a fizetési határidőt követő 15 napon belül kifogást emelhet. A kifogás bejelentésének a számla kiegyenlítésére nincs halasztó hatálya, ha a számla összege az előző év azonos időszakára vetített díj kétszeresét nem haladja meg.

Ha a szolgáltatónak felróható okból téves vagy elmaradt számlázás történt és emiatt a szolgáltatót díjkülönbözet illeti meg, a távhőszolgáltatás díját a helyesbítő számlán feltüntetett fizetési határidőig, vagy fizetési megállapodásban részletezett módon egyenlítheti ki a díjfizető. A fizetési megállapodással módosított fizetési határidő nem haladhatja meg a téves vagy elmaradt számlázás időtartamát.

9.5. Elszámoló mérővel kapcsolatos panasz

Vonatkozó jogszabályok:

Tszt. 46.§; 54.§ (5)-(6)

TKSZ 9.9.; 13.3.; 13.4.; 15.1-15.2.; 17.1-17.5.; 22.1-22.2.; 23.1

Ör: 2.§ (1); 15.-18.§; 25.§ (1) b)

A távhőellátó berendezések létesítése, átalakítása és üzemeltetésére vonatkozó előírásokat, továbbá felhasználó és a szolgáltató jogait és kötelezettségeit a vonatkozó jogszabályok, valamint a Műszaki Csatlakozási Feltételek (MCSF) tartalmazzák.

Szolgáltató a tulajdonában lévő elszámoló mérők állapotát köteles folyamatosan - a jogszabályi előírásoknak és a közszolgáltatási szerződésnek megfelelően – ellenőrizni.

Az elszámoló mérők meghibásodását, vagy egyéb észlelt rendellenességet felhasználó/díjfizető köteles a közüzemi szerződésben/megállapodásban foglaltak szerint szolgáltatónak haladéktalanul bejelenteni, ha a mérőeszköz olyan helyiségben van elhelyezve, amelybe a felhasználó/díjfizető állandó bejutása, illetve felügyelete biztosított.

Ha szolgáltató alkalmazottja meghibásodást észlel, vagy felhasználó/díjfizető bejelenti a hibát, akkor az elszámoló mérő meghibásodását nyilvántartásba kell venni. Szolgáltató köteles a meghibásodott mérőt az észrevételt követően 5 munkanapon belül megvizsgálni, és a meghibásodás jellegétől függően intézkedni a mérés szerinti elszámolás feltételeinek helyreállításáról.

A leszerelt és/vagy cserélt mérőeszköz adatait jegyzőkönyvben kell rögzíteni. A jegyzőkönyvben (adatlapon) feltüntetett adatok valóságát és helyességét felhasználó/díjfizető és szolgáltató képviselője igazolja.

Ha a leszerelt mérőről a beépítés helyén nem, csak a helyszínről történő elszállítását követően a bevizsgálás során állapítható meg, hogy sérült vagy alkalmatlan a felhasználás mérésére, akkor szolgáltató köteles erről és a tapasztalt hibáról (sérülésről), valamint az elszámolás módjáról írásban értesíteni az érintett ügyfelet.

9.6. Elszámolás hibás mérés esetén

Ha az elszámoló mérő vagy annak bármely része hibásan mér, a leolvasás adatai a számlázás alapjául nem szolgálhatnak. Ilyen esetben a TKSZ 23.1. pontja és az Ör. 32. §-a, valamint a közüzemi szerződés (megállapodás) rendelkezései szerint kell eljárni.

Ha a meghibásodás időtartama és mértéke igazolható, a leolvasott adatokat ennek ismeretében kell helyesbíteni. (Ör: 32. § (1) e), g)

Felhasználót/díjfizetőt az elszámolás elkészítése előtt, vagy a számla benyújtásával egy időben tájékoztatni kell a hőmennyiségmérő meghibásodásából eredő hibás mérés okáról és a korrekció mértékéről.

9.7. Minőségi reklamáció

Ha a szolgáltatás paraméterei eltérnek az Ör. előírásaitól, vagy a közüzemi szerződésben vállaltaktól, felhasználó/díjfizető minőségi reklamációval fordulhat szolgáltató felé. (Ör. 26. §)

Szolgáltató köteles a beérkezett minőségi kifogást soron kívül, vagy a bejelentővel egyeztetett időpontban kivizsgálni, és a hiba jellegétől függően intézkedni a hiba elhárításáról.

A hibák elhárítása díjmentes, ha azok a szolgáltatónak felróható okra vezethetők vissza.

Ha a rendellenesség nem vezethető vissza szolgáltató tevékenységére, a bejelentés kivizsgálásának és elhárításának költségeit, valamint a hiba által okozott kárt felhasználónak kell megtéríteni.

A felhasználói berendezések hibáinak javítása megrendelés és díjfizetés ellenében történik.

10. Kapcsolattartás

10.1. A kapcsolattartás tartalma

A kapcsolattartás magában foglalja a szolgáltató és a felhasználó, díjfizető (a továbbiakban: felhasználó) jogviszonyát, kapcsolatrendszerét, a tájékoztatási kötelezettség tartalmi és formai előírásait, a teljes körű ügyintézési rendszert, az elérhetőségeket, valamint a szolgáltató együttműködési kötelezettségét és módját a fogyasztóvédelmi hatósággal és a felhasználók érdek-képviselői szervezeteivel (felhasználói érdekképviselő).

A szolgáltató az ügyfelekkel történő kapcsolattartását alapvetően és elsődlegesen Ügyfélszolgálatán keresztül biztosítja.

10.2. A kapcsolatrendszer jogszabályi háttere

Törvényi szabályozás.	Tszt. 11.§.
Közüzemi szerződés, a díjszétosztás módjai és arányai.	TKSz. 26.1.
Tájékoztatási kötelezettség, számlázással kapcsolatos felvilágosítás, az ügyfélszolgálat munkarendje.	TKSZ. 26.2.
Közérdekű, kötelező információk honlapon, valamint helyi közzététellel.	TKSZ. 26.3. Ör. 5.§ (1)
Kötelező, kiegészítő információk feltüntetése a számlán.	TKSZ. 26.4.
Együttműködési kötelezettség, a kijelölt fogyasztóvédelmi szervezetek részletes listája.	Ör. 3- 4.§
Panaszok bejelentése és kivizsgálása. Jogorvoslás módja a felhasználó részéről.	Ör. 5.§ (2)

10.3. A kapcsolattartás és tájékoztatás egyéb módjai

A jogszabályokban foglaltakon túlmutató információ nyújtása, a gyors és szakszerű tájékoztatás teljes körűvé tétele érdekében Szentlőrinci Közüzemi Nonprofit Kft. a felhasználói részére az alábbi lehetőségeket biztosítja:

- A Társaság ügyfélszolgálatán, a helyi televízióban, valamint lépcsőházanként a lépcsőházak bejáratánál hirdetményen közzé teszi a felhasználókat érintő információkat.

- Hiba bejelentések folyamatos, napi 24 órás fogadása.
- Közös képviselői fórumok.
- Igény szerint részvétel lakógyűléseken.

10.4. Elérhetőségeink

Az 5.2. pontban leírtak szerint.

11. Energiagazdálkodás, energia hatékonyság

A Szentlőrinci Közüzemi Nonprofit Kft. kiemelt jelentőséget tulajdonít a gazdaságos energia felhasználásnak, valamint a veszteségek csökkentésének.

A Szolgáltató törekszik a megújuló energiaforrások használatának hatékony érvényesítésére a környezetvédelmi és fenntarthatósági elveknek megfelelően.

E tevékenységében a következő szempontok érvényesülnek:

- A felhasználók igényeit a lehetséges legkisebb primer tömegárammal és a legnagyobb hőmérsékletlépcsővel kell kielégíteni.
- A szolgáltatói berendezéseket és eszközöket olyan műszaki színvonalon kell tartani, hogy az előző feltétel teljesíthető legyen.
- A primer menetrend lehető legpontosabb igazítása az időjárási viszonyokhoz és a felhasználói igényekhez.
- Megújuló energiaforrások hatékony, környezetkímélő technológiával történő bevonása a rendszerbe (geotermikus energia).
- A felhasználók gazdaságos energiafelhasználásban való részvételének vonzóvá tétele, a felhasználói berendezések műszaki színvonalának emelésével, korszerűsítésével.
- A meglévő vezetékek folyamatos karbantartásával a hálózati veszteségek csökkentése.
- Távhőrendszer kiterhelésének növelése.

12. Minőségirányítás és környezetvédelem

A Szentlőrinci Közüzemi Nonprofit Kft. célkitűzése, hogy a minőség teljes körű garantálásával kiérdemlje a felhasználók, a társaság munkavállalói, valamint tulajdonosa megalégedettségét.

A felhasználói igényekhez igazodó takarékos üzemvitel biztosítása mellett a Szentlőrinci Közüzemi Nonprofit Kft. törekszik az energia veszteségek csökkentésére és jogszabályi feltételeket is kielégítő kezelésére.

Céljainkat

- az üzembiztos, felhasználói igényekhez igazodó és takarékos üzemvitellel,
- a hatékony költségtakarékos gazdálkodással,
- a stabil pénzügyi háttérrel,
- valamint jó műszaki állapotú eszközeink segítségével valósítjuk meg.

**Műszaki Csatlakozási Feltételek
(MCSF)**

Fogyasztási helyek létesítése, bővítése, a csatlakozás, bővítés feltételei:

1. Előzetes tájékoztató

A távhőellátó hálózatra csatlakozni szándékozó vagy a meglévő rendszerét bővíteni kívánó felhasználónak célszerű előzetesen tájékozódnia a Szentlőrinci Közülemi Nonprofit Kft-nél, hogy az igény kielégítésének milyen műszaki, pénzügyi feltételei vannak, amire a szolgáltató a konkrét igény bejelentése előtt előzetes tájékoztatást ad.

2. Igénybejelentés

Igénybejelentés a felhasználó részéről:

- A távhőellátó hálózatra csatlakozni szándékozó új, vagy a korábbinál nagyobb hőteljesítményt igénylő meglévő fogyasztási hely tulajdonosa Szentlőrinci Közülemi Nonprofit Kft-nél írásban nyújthatja be igényét.

A távhőszolgáltatásba már bekapcsolt felhasználó csak a Szentlőrinci Közülemi Nonprofit Kft. előzetes hozzájárulásával

- létesíthet új felhasználói berendezést
- helyezhet át, alakíthat át – szerződés felmondásának esetét kivéve – vagy szüntethet meg felhasználói berendezést

Az igénybejelentés a következőket tartalmazza:

Lakossági felhasználó esetén:

- igénylő (tulajdonos), vagy a közös képviselő adatai (név, állandó lakcím, levelezési cím)
- hőenergiát felhasználó létesítmény megnevezése és címe
- fűtési csúcshőigénye (kW)
- használati melegvíz készítés csúcshőigénye (kW)
- egyéb célú csúcshőigény (kW)
- összes csúcshőigény (kW)
- fűtött légtérfogat (lm³)
- üzembe helyezés igényelt időpontja
- egyéb adatok, igények.

Nem lakossági felhasználó esetén:

- az igénylő (tulajdonos) adatai (név, állandó lakcím, levelezési cím)
- a felhasználási hely adatai (cím, megnevezése)
- cégbírósági vagy nyilvántartási azonosító adatok
- pénzügyi megnevezése
- adószám
- fűtési csúcshőigény (kW)
- használati melegvíz készítés csúcshőigény (kW)
- egyéb célú csúcshőigény (kW)
- összes csúcshőigény (kW)
- fűtött légtérfogat (lm³)
- üzembe helyezés igényelt időpontja
- a díjfizető neve, címe
- fizetési mód
- várható fogyasztás havonként (GJ)
- egyéb adatok, igények.

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

A bejelentést a felhasználónak aláírásával kell ellátnia.

3. Csatlakozási feltételek:**3.1 Tájékoztatás a távhőszolgáltató részéről:**

A benyújtott igénybejelentés alapján Szentlőrinci Közüzem nonprofit Kft. köteles tájékoztatást adni az igény kielégítésének műszaki-gazdasági feltételeiről, és legkedvezőbb vételezési mód meghatározásában az igénylővel együtt működni. Az igénybejelentésre a Szentlőrinci közüzem nonprofit Kft. 30 napon belül írásban köteles válaszolni.

Válasznak tartalmaznia kell:

3.2. Műszaki feltételek:

- az igény kielégítésének műszaki feltételeit
- a szükséges teljesítmény rendelkezésre állásáról nyilatkozatot
- a rendelkezésre álló paraméterek (nyomás, nyomáskülönbség, üzemi hőmérsékletek)
- hőfogadóra vonatkozó kikötések (kapcsolás, szabályozás módja, stb.)
- várható leágazási pont megjelölése
- kiépítendő primer bekötővezeték hossza.

A terv dokumentációval kapcsolatos követelmények:

A felhasználási hely létesítését, bővítését meg kell határozni úgy, hogy a meglévő távhőrendszer lehetőségeihez illeszkedjen. A tervek elkészítéséhez a távhőszolgáltató köteles díjmentesen adatokat szolgáltatni. A terveket 3 példányban be kell nyújtani a szolgáltatóhoz véleményezésre, amelyből 2 példány a szolgáltatónál marad. A terveket a távhőszolgáltató díjmentesen felülvizsgálja.

3.3 Az igény kielégítésének pénzügyi feltételei:

Csatlakozási díj:

Új, vagy növekvő távhőigénnyel jelentkező felhasználási hely tulajdonosától a távhőszolgáltató a távhőszolgáltatás díjával nem fedezett fejlesztési költségekre legfeljebb az Önkormányzat külön rendeletében meghatározott csatlakozási díjat kérhet. A csatlakozási díj megfizetése a távhő rendszerre való rácsatlakozás lehetőségét biztosítja a távhőszolgáltató által meghatározott helyen. A csatlakozási díj a hőtermelői, a gerinc – és elosztó vezetéki, valamint a hőmennyiségmérő berendezések létesítési, illetve bővítési költségeinek fedezetére szolgál. A csatlakozási díj nem tartalmazza a bekötő vezetékek, hőfogadók létesítési és bővítési költségeit.

3.4 Egyéb pénzügyi feltételek:

A leágazási ponttól kiépítendő szolgáltatói berendezések:

- a felhasználási helyet ellátó bekötő vezeték
- hőfogadó

Finanszírozási lehetőségek:

A fenti beruházási költségek finanszírozása két formában lehetséges:

- A felhasználási hely tulajdonosa megbízza a távhőszolgáltatót a szükséges beruházás elvégzésével és a beruházás várható költségeinek megfelelő összeget – fejlesztési célú pénzeszköz átadás formában – a szerződésben rögzített fizetési feltételek szerint a távhőszolgáltató számlájára átutalja.
- A beruházást a műszaki feltételek betartása mellett a felhasználási hely tulajdonosa végzi, és a megépített bekötő vezetéket, valamint a hőfogadót térítésmentesen a távhőszolgáltató tulajdonába adja.

A műszaki és pénzügyi feltételek teljesítése esetén a szolgáltató csatlakozási engedélyt ad ki, amelynek birtokában megkezdhető a kivitelezés.

3.5 Egyéb feltételek:

1. Új felhasználási hely a távhőrendszerre csak felhasználói hőfogadóval csatlakozhat.
2. Lakóépületek esetén a felhasználói vezeték hálózatot úgy kell kialakítani, hogy az épületrészenkénti hőfelhasználás mérését lehetővé tegye
3. Ha felhasználói berendezés létesítéséhez valamely engedély vagy idegen ingatlan igénybe vétele szükséges, az engedélyeket, ideértve a vezetékjogi engedélyt is az igénybejelentő köteles megszerezni.
4. Az elkészült felhasználói berendezés átadás – átvételi eljárására, valamint üzembe helyezési eljárására a távhőszolgáltatót meg kell hívni, abban a távhőszolgáltató díjmentesen közreműködni köteles.
5. A felhasználói, illetve szolgáltatói berendezések létesítését végző szervezet illetve személy a bekapcsolás előtt köteles írásban nyilatkozni, hogy a fent berendezéseket a jóváhagyott tervek alapján és az érvényben lévő műszaki előírásokban, szabványokban foglaltakban megfelelően készítette el.
6. Az elkészült felhasználói berendezést a szolgáltatói berendezéssel csak a távhőszolgáltató kapcsolhatja össze.
7. A távhőszolgáltató szolgáltató berendezés üzembiztonsága, a vagyon biztonság, valamint az élet – és egészségvédelem érdekében a felhasználói, illetve szolgáltatói berendezést felülvizsgálhatja, és ha azt állapítja meg, hogy ez nem felel meg a jóváhagyott terveknek, illetve az érvényben lévő műszaki előírásoknak, szabványoknak a bekapcsolást megtagadhatja, feltételhez kötheti, illetőleg köteles megtagadni.
8. Az ingatlan tulajdonosának távhőellátását szolgáló bekötő vezeték az adott ingatlanon – tulajdonosi hozzájárulással – vezeték jogi engedély és kártalanítás nélkül létesíthető. A hozzájárulás nem vonható vissza.
9. A felhasználói hőfogadót magában foglaló helység használatáért a tulajdonos a távhőszolgáltatótól térítésre nem tarthat igényt.

4. Leválás a távhőrendszerrel

Az általános közüzemi szerződést az épület, illetőleg épületrész tulajdonosa, vagy a felhasználók közössége 30 napos felmondási idővel a Tszt. 38. § (2) bekezdésében meghatározott módon és időpontra mondhatja fel, ha

- az épületben tulajdonosi közössége az összes tulajdoni hányad szerinti legalább négyötöd szavazattöbbségű határozatával hozzájárul és az épületben a távhőszolgáltatással azonos komfort értékű más hőellátást valósít meg
- a szerződés felmondása nem okoz kárt más számára, és nem korlátozza mások tulajdonosi, használói, bérlői jogait

- viseli azokat a költségeket, amelyek a felhasználói berendezéseknek a felmondás következtében szükséges műszaki átalakításával merülnek fel
- a szerződés felmondását a meglévő rendszer műszaki megoldása lehetővé teszi, a felmondás nem ütközik egyéb jogszabályba, műszaki előírásba, továbbá közös tulajdon esetén a tulajdonostársak döntésébe.

Ha távhővel ellátott épületben lévő épületrészben kívánják a távhő igénybevételét megszüntetni, az épületrész tulajdonosa és a felhasználó közösen kezdeményezheti az általános közüzemi szerződés módosítását. ebben az esetben – a fenti feltételek teljesülésén túl – a megszüntetéshez a tulajdonosi közösség valamennyi tagjának hozzájárulása szükséges.

A távhőszolgáltatásból leválás további feltétele, a felhasználót terhelő tárgyévreszedékes még ki nem fizetett alapidő összegének egy összegben történő megfizetése, valamint a távhőszolgáltató berendezéseinek szükséges átalakítása, elbontása kapcsán keletkezett költségek megfizetése.

A kiválással kapcsolatos feltételek teljesülésig a szolgáltató és a felhasználó közötti szerződés érvényben marad.

**A Szentlőrinci Közülemi nonprofit Kft. Általános Szerződési Feltételei
a távhőenergia és a használati melegvíz
mérés szerinti elszámolására**

A Szentlőrinci Közülemi nonprofit Kft. a Magyar Köztársaság Polgári Törvénykönyvéről szóló 1959. évi IV. törvény (a továbbiakban: Ptk.), valamint a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény (a továbbiakban: Tsz.) és a végrehajtásról szóló 157/2005. (VIII.15.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Vhr.), Szentlőrinc Város Önkormányzatának 22/2007. (12.21.) Kt. rendelete (a továbbiakban: Ör.), valamint a Vhr. 4. számú melléklete a Távhőszolgáltatási Közülemi Szabályzat (a továbbiakban: TKSZ) alapján a következők szerint határozza meg a közüzemi szerződés általános szerződési feltételeit.

I. A szerződés tárgya:

A szolgáltató kötelezettséget vállal arra, hogy ezen szerződésbe foglalt feltételek mellett távhőenergiát és/vagy használati melegvizet szolgáltat, felhasználó/díjfizető pedig kötelezettséget vállal arra, hogy annak ellenértékét megfizeti.

II. A hőszolgáltatás teljesítésének helye:

A hőszolgáltatás teljesítésének helye hőfogadó állomási mérés esetén a csatlakozási pont, épületrészenkénti mérés esetén a felhasználói vezeték-hálózaton elhelyezett hiteles elszámolási mérő felhasználó felőli oldala. (TKSZ. 2.1.4. pont)

III. A hőszolgáltatás alapjául szolgáló mérés

Fűtési célú távhőenergia mérése Ör. 2. § (1) bekezdésében meghatározott hőmennyiségmérőkkel történik.

A használati melegvíz mérése az épületrészekben elhelyezett az Ör. 2 § (1) bek. c.) pontjában meghatározott hiteles mellék-vízmérővel történik.

IV. Szolgáltató jogai és kötelezettségei:

1. A szolgáltatás teljesítése

1.1. A szolgáltatás – figyelemmel az Ör. 26.§-ban foglaltakra – akkor számít teljesítettnek, ha:

- a) Fűtési célú szolgáltatás esetén bármely külső hőmérséklet mellett a méretezési belső hőmérsékletet figyelembe véve a felhasználó rendelkezésére áll.
A belső rendszer alkalmasságát, a rendeltetésszerű használatát a fogyasztó köteles biztosítani.
- b) Használati melegvíz szolgáltatási célú távhőszolgáltatás esetén a használati melegvíz hőmérséklete – a csapolóknál mérve – elérje a 40 °C-ot.

1.2. A szolgáltatás akkor is teljesítettnek számít, ha az 1.1. pontban foglaltak a felhasználó tulajdonában lévő berendezések hibájából vagy alkalmatlanságából nem teljesülnek.

1.3. Fűtési időszakban az előremenő víz hőmérsékletét a szolgáltató a rendszerre jellemző szabályozási görbe, a meteorológiai viszonyok és előrejelzések figyelembevételével a TKSZ 12.1. bekezdés rendelkezéseinek, valamint az üzletszabályzatban rögzítettek betartása mellett jogosult változtatni.

2. A Szolgáltató felelőssége:

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

A szolgáltató kártérítési felelősséggel csak a tulajdonában lévő berendezések meghibásodásából, valamint szolgáltatási tevékenységének hibás teljesítéséből eredő károkért tartozik.

3. A szolgáltatás folyamatossága:

A szolgáltató vállalja, hogy a fűtési időszakban (TKSZ. 2.1.7.pont) – szeptember 15-től május 15-ig, illetve a VIII. pont szerinti megállapodásban meghatározott időpontok között – folyamatosan szolgáltat. A TKSZ. 12.1. pontja alapján a felhasználónak joga van 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 TKSZ 12.1. és 16.1. pontja szerint – a fűtési célú szolgáltatás igénybevételére szolgáltatóval történt megállapodás alapján van lehetőség.

A használati melegvíz szolgáltatási célú távhőszolgáltatás a nyári rendszerkarbantartás kivételével folyamatos.

4. Elszámolási mérőeszközök hitelesítése:

Szolgáltató a tulajdonát képező hiteles mérőeszközök karbantartásáról, cseréjéről, időszakos újra hitelesítéséről a Tszt. 46. § (1) bek.-ben foglaltak szerint gondoskodik.

A mérőcsere tényét adatait, valamint a hibás mérés időtartamát szolgáltató és felhasználó/díjfizető jegyzőkönyvben rögzítik, és azt a közüzemi szerződéshez csatolják. A méretlen időszakokra a vételezett hőmennyiség a következő korrekciós képlet alapján – a TKSZ 23.1. pontja szerint – kerül meghatározásra:

$$Q_{korr} = \frac{Q_1 * (20 - tk2)}{n1 * tk1} * n_2 [GJ], \text{ ahol}$$

Q_{korr} = a méretlen időszak fogyasztása (GJ)

Q_1 = a viszonyítási időszak hőfogyasztása (GJ)

n_1 = a viszonyítási időszak napjainak száma

n_2 = a méretlen időszak napjainak száma

$tk1$ = a viszonyítási időszak átlagos külső hőmérséklete (°C)

$tk2$ = a méretlen időszak átlagos külső hőmérséklete (°C).

5. Szolgáltató ellenőrzési jogosultsága:

Szolgáltató jogosult a felhasználó/díjfizető vételezését, a felhasználói berendezés állapotát a felhasználási helyen ellenőrizni a TKSZ 15.1. pontjában foglaltak szerint, felhasználó pedig köteles lehetővé tenni ezen ellenőrzést. Amennyiben ezt nem teszi

lehetővé, vagy akadályozza, úgy akkor irányadó a Tszt. 51. §-ának (8) bekezdése, valamint az Ör. 40. § (1) bekezdésének c.) pontja.

6. A hőszolgáltatás korlátozása:

Országos tüzelőanyag-hiány miatt, valamint környezet- és levegőtisztaság-védelmi okokból, továbbá a hőtermelőnél fellépő tartós hőtermelés-kiesés miatt szolgáltató jogosult – a Tszt. 41. §-ában, a Vhr 16.§-ában, továbbá az Ör. 27.§-ában foglaltak figyelembe vételével – a távhőellátást korlátozni.

V. Felhasználó/díjfizető jogai és kötelezettségei

1. Díjfizetési kötelezettség

A felhasználót a szolgáltatóval kötött közüzemi szerződésben részletesen szabályozott távhőszolgáltatás igénybevételéért díjfizetési kötelezettség terheli. A díjalkalmazás általános szabályait az Ör. 31. § (2) és (3) bekezdése tartalmazza.

2. Felhasználó/díjfizető személyében, illetve adataiban bekövetkező változás:

Felhasználó/díjfizető személyében vagy adataiban bekövetkező változást, a változás időpontját követő 15 napon belül írásban köteles bejelenteni az Ör. 25.§-ában foglaltak, továbbá a szolgáltató Üzletszabályzata szerint, vagy azzal egyenértékűen úgy, hogy a bejelentés tartalmazzon a változás nyilvántartásba vételéhez és a változás időpontjáig igénybe vett szolgáltatás elszámolásáig szükséges adatokat.

3. Felhasználó/díjfizető kötelezettsége a szolgáltatói ellenőrzés vonatkozásában

A felhasználó/díjfizető köteles lehetővé tenni szolgáltató részére a szerződés IV. 5. pontjában meghatározott ellenőrzést.

4. Felhasználó/díjfizető ellenőrzési jogosultsága

Felhasználó/díjfizető jogosult – szolgáltatóval történt előzetes egyeztetés szerint – az elszámolás alapjául szolgáló mérő állását ellenőrizni.

A felhasználó, illetőleg a felhasználó képviselője a mérők ellenőrzését írásban jogosult kérni. Amennyiben az ellenőrzött mérőkör hibás, a felmerülő költség szolgáltatót, ellenkező esetben felhasználót terheli. **(TKSZ 22.1.pont)**

VI. Szolgáltatás díja és annak megfizetése

Felhasználó a távhőszolgáltatás igénybevételéért a következő díjakat köteles fizetni a szolgáltatóval kötött külön megállapodás, illetőleg az Ör. XI. fejezetében foglaltak szerint:

- A távhővel ellátott helyiségek légtérfogata után
alapidíjat (Ft/lm³/év)
- a hőfogadó állomáson/épületrészben beépített hőmennyiség-mérővel mért mennyiség után
hődíjat (Ft/GJ)
- a közüzemi szerződés fizetési megállapodásában rögzített megegyezés szerint
fűtési díjat (részszámla) (Ft/lm³/év)

- az épületrészekben, lakásokban elhelyezett használati melegvíz mérők által mért mennyiség után

víz-felmelegítési díjat (Ft/m³)

- valamint, ha a használati melegvízhez szükséges hidegvíz szolgáltató vásárolja meg

víz – és csatornahasználati díjat (FT/m³)

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

Az egyéb felhasználó az egyedi közüzemi szerződésben, továbbá a lakossági, de nem háztartási célú felhasználó a közüzemi szerződésben rögzített díjat az abban meghatározott feltételek szerint fizeti szolgáltatónak.

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

VII. Tulajdonviszonyok:

A jelen általános szerződési feltételek tárgyát képező épület(ek) hőellátását szolgáló hőközpont állomás a szolgáltató tulajdonát képezi.

A hőfogadó állomást magába foglaló helyiséget szolgáltató jogosult térítésmentesen használni, és köteles ennek fejében karbantartani.

A hőfogadó állomás üzemeltetése érdekében felhasználó képviselője biztosítja a bejutást a szolgáltató munkavállalói részére a felhasználási helyen lévő szolgáltatói és felhasználói berendezések ellenőrzése céljából. Szolgáltató munkavállalói munkáltatói igazolvánnyal kötelesek jogosultságukat igazolni.

A szolgáltatói, illetve felhasználói berendezések, továbbá az üzemképes állapot fenntartása – más megállapodás hiányában – a mindenkori tulajdonos feladata. Felhasználó és szolgáltató az egymás berendezéseiben okozott (gondatlanságból, vagy szándékos rongálásból eredő) kárért – a rendeltetésszerű használatból eredő meghibásodást kivéve – a Ptk. rendelkezései szerint kölcsönösen helytállnak.

Felhasználó a tulajdonát képező berendezéseken átalakítási munkát csak és kizárólag a szolgáltató előzetes írásbeli hozzájárulásával jogosult végezni. Az üzemvitellel és a felhasználói berendezések átalakításával kapcsolatos kérdésekben csak felhasználó képviselője jogosult eljárni, kivéve az élet- és vagyonbiztonságot veszélyeztető üzemzavarok esetét.

VIII. Az Általános Közüzemi Szerződés hatálya

Az általános közüzemi szerződés az Ör. 19.§-a szerinti megállapodás, illetve használati melegvíz szolgáltatási célú távhőszolgáltatás esetén az egyedi vízmérővel való elszámolásra vonatkozó megállapodás aláírásával jön létre, és határozatlan időtartamra szól.

IX. Szerződés módosítása, felmondása

Felhasználó a távhőellátásra vonatkozó közüzemi szerződést a Tszt. 38. §-ában, illetőleg az Ör. 22-24. §-aiban foglaltak szerinti feltételek teljesítésével jogosult felmondani, illetőleg a szolgáltatóval egyetértésben módosítani.

Szolgáltató a távhőellátásra vonatkozó közüzemi szerződést a Tszt. 51. §-ában foglaltak alapján mondhatja fel.

A használati melegvíz szolgáltatási célú távhőszolgáltatásra vonatkozó közüzemi szerződést bármelyik fél jogosult 30 napos felmondási idővel – a Tszt. 38. §-ában foglalt feltételekkel – megszüntetni.

X. Vegyes és záró rendelkezések

Jelen általános szerződési feltételekben nem szabályozott kérdésekben a Ptk., valamint a távhőszolgáltatóról szóló 2005. évi XVIII. törvény, a 157/2005. (VIII. 15.) Korm. rendelet, a mindenkor hatályos, jelenleg a 22/2007. (12.21) számú távhőszolgáltatásról szóló önkormányzati rendelet és szolgáltató Üzletszabályzata rendelkezéseit kell alkalmazni.

Szentlőrinci Közüzemi Nonprofit Kft.

Megállapodás

mely létrejött

Név: **Szentlőrinci Közülemi Nonprofit Kft.**

Cím: 7940 Szentlőrinc, Pécsi út 21.

mint **Szolgáltató** (továbbiakban **Szolgáltató**)

valamint

Szentlőrinc, szám alatti **épület lakóközösségének** tulajdonosai

(továbbiakban: **Fogyasztó**)

között a fenti cím alatti épület fűtési célú hőenergia elszámolására a következők szerint.

1./ Felek megállapodnak a fűtési célú hőenergia mérés szerinti elszámolásában.

1.1./ Szerződő felek rögzítik, hogy jelen szerződés a távhőt szolgáltató Szentlőrinci Közülemi Nonprofit Kft, valamint a **fenti cím** alatti épület egyes tulajdonosai között jön létre (**egyedi szerződésként**) - oly módon, hogy a szerződés teljesítése során történő kölcsönös kapcsolattartásra a fogyasztó részéről képviselő jogosult.

1.2./ A Fogyasztói oldalon szereplő lakástulajdonosok személyében különböző jogcímenek bekövetkező változás (adásvétel, csere, öröklés, stb tényét a változásban érintett felek a változás időpontjának megjelölésével, együttesen kötelesek írásban bejelenteni a Szolgáltatónak 15 napon belül.

Ennek megtörténteig e szerződésben foglalt jogok és kötelezettségek - különös tekintettel a távhőellátás díjának megfizetésére vonatkozó kötelezettségre" – az eredeti (változás előtti) Fogyasztót jogosítják illetve terhelik.

Amennyiben a lakástulajdonos a számla fizetőjének más személyt (pl. bérlőt) kíván megjelölni úgy annak teljesítéséért készfizető kezességét vállal. Szerződő felek megegyezése alapján ezen kitétel olyan megállapodásnak minősül, mely az esetleges peres illetve peren kívüli eljárásban érvényesíthető .

2.1./ Szolgáltató ezen szerződés alapján arra vállal kötelezettséget, hogy a fent megjelölt helyen legalább olyan mértékű hőteljesítménnyel áll rendelkezésre amennyi szükséges a fogyasztási hely fűtési igényének kielégítéséhez. (A 2005. évi XVIII. un. „Távhő” törvényben szabályozott mértékben).

2.2./ Az épület fűtöttségét ¹- ezzel együtt a felhasznált hőenergia mennyiségét - a Fogyasztó befolyásolni tudja, így a Szolgáltató fűtetlenségre vonatkozó panaszt csak a szolgáltatói berendezések meghibásodása esetén fogad.

A Szolgáltató szerződés szerinti teljesítése esetén az esetleges fűtetlenségből eredő károsodásért (penészesedés, statikai problémák, stb.) a felelősséget kizárja. A hőszolgáltatás teljesítésének helye az elszámolás alapjául szolgáló hőmennyiségmérő.

3./ Fogyasztót díjfizetési kötelezettség terheli, vállalja a távhőszolgáltatási díjak (előleghozzájárulások, számlák) határidőre történő teljes kifizetését, valamint berendezések üzemképes állapotban tartását.

4.1./ A hőfogadó üzemeltetése érdekében Fogyasztó biztosítja Szolgáltató munkavállalóinak az elszámolási fogyasztási helyen lévő szolgáltatói és fogyasztói berendezések ellenőrzésének, karbantartásának lehetőségét

4.2./ Felek megállapodnak abban, hogy a hőfogadót magába foglaló helyiséget – amennyiben az Fogyasztó tulajdonában van – Szolgáltató térítésmentesen használja.

4.3./ A Szolgáltató biztosítja, hogy az elszámolás alapjául szolgáló mérő állását a Fogyasztó képviselője is ellenőrizhesse.

4.4./ Felek rögzítik, hogy üzemviteli kérdésekben a Szolgáltató üzletszabályzata az irányadó.

5.1./ Felek rögzítik, hogy a szolgáltatói, illetve fogyasztói berendezések fenntartása a mindenkori tulajdonos feladata.

5.2./ A távhőrendszer tulajdonjogi határa a hőfogadó helyiségének belső fali síkja, ami alól kivételt képeznek a távhőrendszer bekötővezetékei (és szerelvényei), valamint az elszámolási mérő (és szerelvényei) amelyek a Szolgáltató tulajdonát képezik.

5.3./ Az egymás berendezéseiben okozott (gondatlanságból vagy szándékos rongálásból eredő) kárért – a rendeltetészerű használatból eredő meghibásodást kivéve – a Ptk. előírásai szerint kölcsönösen felelnek.

5.4./ A Fogyasztó tudomásul veszi, hogy a fogyasztói berendezéseken a hőtéljesítmény igényt (hőfogyasztást) befolyásoló átalakítási munkát csak a Szolgáltató engedélyével végezhet.

6.1./ Szolgáltató a fűtési célú hőfogyasztást hitelesített hőmennyiségmérővel méri. A Szolgáltató a felszerelt mérőeszközöket a jogszabályban előírt időszakonként hitelesítteti.

6.2./ Amennyiben a hőmennyiségmérő meghibásodik, a méretlen időszakra a vételezett hőmennyiséget – figyelemmel a tárgyidőszak előtti fogyasztások átlagára és a külső hőmérsékletre – Szolgáltató határozza meg és erről a Fogyasztót tájékoztatja, valamint a kiállított számlán korrekcióként feltünteti.

6.3./ Fogyasztó a mérők ellenőrzését vagy cseréjét írásban kérheti. Ha az ellenőrzött, vagy kicserélni kívánt mérőkön hibás, a felmerülő költség a Szolgáltatót, ellenkező esetben a Fogyasztót terheli. Nem hibás a mérő, ha az ellenőrzéskor az előírásban foglalt hibahatáron belül mér. Az ellenőrzés és mérőcsere tényét, adatait jegyzőkönyvben kell rögzíteni. A mérést az Országos Mérésügyi Hivatal, vagy annak képviselője végezheti.

7./ A hőszolgáltatási díj és annak megfizetése:

Fogyasztó a hőszolgáltatásért a Szentlőrinc Város Önkormányzatának rendelete által meghatározott mértékű

- a távhővel ellátott lakóhelyiségek légtérfogata után: **alapidíjat [Ft/lm³/év]**
- a távhővel ellátott lépcsőházak légtérfogata után: **lépcsőházi alapidíjat [Ft/lm³/év]**
- a hőközpontban /hőfogadóban beépített hitelesített hőmennyiségmérővel mért mennyiség után pedig: **hődíjat [FT/GJ]**

köteles fizetni.

7.1./ A Szolgáltató a Fogyasztó számláit az épület lakástulajdonosai részére külön-külön állítja ki és küldi meg.

7.2./ Az alapdíj és (ahol értelmezhető) a lépcsőházi alapdíj éves díj, melyet 12 egyenlő részletben, a tárgy hónapban előre, míg a hődíjat az igénybevételt követő hónapban kell megfizetni. (előleg fizetés)

A lakástulajdonosok nevére havonta kiállított számlák előlegszámlának minősülnek.

Az előleg fizetés alapja az 1 léghőmérőre jutó hődíj 90% - a hónapokra lebontva.

A szolgáltató a hőmennyiségmérőt a fűtési idény végét követő 15 napon belül leolvassa és annak eredményét megküldi a fogyasztó képviselője részére.

7.3./ A fogyasztó képviselője – a költségelosztó adatai alapján- 60 napon belül köteles megküldeni a Szolgáltatónak az egyes szerződő feleket (lakástulajdonosokat) terhelő – pl. % -ban kimutatott - fizetési kötelezettséget tartalmazó kimutatást.

(A kimutatás tartalmazza azt, hogy a leolvasott fogyasztásmérő által mutatott hőmennyiség fizetése a lakástulajdonosok között milyen arányban történik.)

A Szolgáltató a kimutatás kézhezvételét követő 45 napon belül elszámolást készít és végszámlát állít ki az egyes lakástulajdonosok részére. Amennyiben a kimutatás határidőre nem érkezik meg, úgy a Szolgáltató az elszámolást a léghőmérő figyelembe vételével készítheti el.

Az elszámolás díjkülönbözete a kiszámlázott előleghez képest visszatérítés, akkor a Szolgáltató a díjkülönbözetet a Ptk. előírásai szerinti sorrendben (293.§) a szerződő Fogyasztó tartozásának csökkentésére jóváírja.

Ha a díjkülönbözet nem fedezi a tartozás összegét, akkor a Szolgáltató – a fizetési határidő lejártá után – az ellen indítja meg a behajtási eljárást, akinek a nevére a számlát kiállította.

Késedelmes fizetés esetén a Szolgáltató jogosult felszámítani a behajtási eljárás költségeit (postai díjak, illeték, ügyvédi munkadíj, tulajdoni lapok beszerzési költsége, stb.) és a kiegyenlítés napjáig esedékes késedelmi kamatot.

A késedelmi kamat mértékéről a Ptk. rendelkezik (301.§).

Ha a díjkülönbözet meghaladja a tartozás összegét, akkor Szolgáltató a fizetési határidőig átutalja, vagy jóváírja a Fogyasztónak a maradvány összegét.

7.4./ A Szentlőrinc Város Önkormányzatának rendeletében foglalt díjakat a Szolgáltató jogosult külön értesítés nélkül a számlájában érvényesíteni.

8./ Felek megállapodnak, hogy üzemzavar esetén a Fogyasztó részéről a meghatalmazásban megjelölt képviselő jogosult intézkedésre.

9.1./ Ezen szerződés 20..... napján érvényes és határozatlan ideig tart.

9.2./ Szerződés módosítást bármely fél a tárgyév augusztus 15-ig kezdeményezhet.

A módosított Szerződés tervezetét a másik fél a kézhezvételtől számított 15 napon belül véleményezve visszaküldi.

10.1./ A lakástulajdonost érintő díjfizetési kötelezettség elmulasztása esetén – legalább 60 napos késedelem beállta esetén – a Szolgáltató írásbeli felszólítás után jogosult – a szerződéstől történő elállásra.

10.2./ Amennyiben a mérés szerinti elszámoláshoz szükséges megosztási adatok leolvasása a Fogyasztó hibájából meghiúsul, úgy a Szolgáltató jogosult a teljes elszámolási időszakra vonatkozóan a „méretlen hődíj általány” szerint elszámolni, és a szerződéstől elállni.

10.3./ A szerződéstől való elállás esetén a szerződés megszűnik. Szerződő felek a távhőszolgáltatási jogviszonyukban a jelen szerződés megkötését megelőző eredeti állapotban állítják helyre.

11./ A fogyasztó kijelenti, hogy a Szolgáltató Üzletszabályzatát, valamint az általános Szerződési feltételeit megismerte és azokat e megállapodás aláírásával magára nézve kötelezőnek fogadta le.

12./ E megállapodásban nem részletezett és eltérően nem szabályozott kérdésekben a Polgári Törvénykönyv, az 2005. évi XVIII. törvény, a hatályos Önkormányzati rendelet és a Szolgáltató Üzletszabályzatának előírásai az irányadók.

Kelt: Szentlőrincen,

.....
Szolgáltató

.....
Fogyasztó

Megállapodás

Amely létrejött a Szentlőrinci Közülemi Nonprofit Kft. (7940 Szentlőrinc, Pécsi út 21.) (a továbbiakban: **Szolgáltató**) és

Név:

Fogyasztási hely címe:

(a továbbiakban: **Fogyasztó**) között a használati melegvíz-mérés elszámolására.

1. A Felek megállapodnak abban, hogy a Fogyasztó által felhasznált
 - használati melegvíz felmelegítési díját, valamint a
 - a felmelegített hideg víz, víz- és csatorna használati díját
 a Fogyasztó lakásában szakszerűen szerelt, az OMH által hitelesített és a Szolgáltató, vagy megbízott képviselője által plombával ellátott melegvíz-mérő(k) alapján számolják el.
2. A fogyasztási hely adatait (mérők típusa, gyári száma, hitelesítés adatai, felszerelés ideje) a - megállapodáshoz csatolt – „Mellékvíz-mérő –csere” adatlap tartalmazza.
3. Fogyasztó biztosítja, hogy Szolgáltató érvényes munkáltatói igazolvánnyal rendelkező dolgozója. a mérő(k) időnkénti ellenőrzése céljából a lakásba bejuthasson. Szolgáltató jogosult - az eset súlyától és jellegétől függő eljárás kezdeményezése mellett azonnali hatállyal, az utolsó elszámolás időpontjától, a méretlen időszak melegvíz-felhasználását a hatályos önkormányzati rendeletben meghatározott átalánymennyiséggel elszámolni- és a mérés szerinti elszámolás feltételeinek helyreállításáig átalánymennyiséget számlázni, ha a Szolgáltató előzetes tájékoztatása és jóváhagyása nélkül:
 - a mérő(k) vagy a mérő(k) bekötési pontjain elhelyezett fém (vagy műanyag) záratok eltávolítják, illetve azok megsérülnek,
 - a mérő(k)on vagy a mérési helyen javítást vagy olyan változást végeznek, amely annak metrológiai jellemzőit befolyásolhatja,
 - a helyhez kötött mérőeszközt áthelyezik.
4. Szolgáltató vállalja, hogy évi egy alkalommal a mérőket leolvassa és a tényleges fogyasztás alapján elszámol Fogyasztóval. A Fogyasztó vállalja, hogy Szolgáltató előzetes értesítése alapján, a mérő(k) leolvasását lehetővé teszi.
5. Két elszámolási időpont között Fogyasztó havonta előleget fizet. Az előleg mértékét az előző időszak fogyasztásából számított havi átlagmennyiség képezi, ennek hiányában a Fogyasztó és Szolgáltató egyedi megállapodást köt.
6. Szolgáltató az elszámolási időszak alatt ténylegesen felhasznált és az előlegként megfizetett melegvíz mennyisége közötti különbséget a leolvasást követő 60 napon belül elszámolja. Az eltérés díjkülönbözetét jóváírja, vagy pótterhelésként számlázza. Az elszámolási díjkülönbözettel kapcsolatban a Feleknek kamatkövetelésük nincs, ha a díjkülönbözet a fizetési határidőig kiegyenlítésre, illetve jóváírásra kerül.
7. Fogyasztó tudomásul veszi, hogy amennyiben a mérő(k) leolvasását vagy ellenőrzésének lehetőséget nem biztosítja, Szolgáltató jogosult a kiesés időszakára az előző elszámolási időszak átlagfogyasztása vagy a hatályos önkormányzati rendeletben meghatározott átalánymennyiség közül a nagyobb mennyiséggel elszámolni.

8. Fogyasztó a mérő(k) meghibásodását köteles azonnal bejelenteni. arra tekintettel, hogy a mérő(k) működésének rendszeres ellenőrzésére csak Fogyasztónak van lehetősége. Fogyasztó vállalja, hogy a mérő(k) működését havonta legalább egy alkalommal ellenőrzi. A meghibásodott mérő cseréjéről Fogyasztó 5 munkanapon belül gondoskodik. A méretlen időszakra Szolgáltató az előző mért időszak napi átlagának figyelembevételével számláz a Fogyasztó felé.
Ha a mérő(k) meghibásodása a Fogyasztónak felróható okból következett be, vagy a meghibásodás bejelentése késedelmesen történt, akkor a melegvíz-felhasználás elszámolása az előző időszakban mért, illetve a hatályos önkormányzati rendeletben meghatározott átlánymennyiségek közül a nagyobbikkal történik. Ha a felhasználást több mérő méri, akkor a meghibásodott mérőre jutó részarány a következő:
- konyhai felhasználás esetén az átlány-vagy átlagfogyasztás 1/3-ad része,
 - fürdőszobai felhasználás esetén az átlány-vagy átlagfogyasztás 2/3-ad része.
- Késedelmes bejelentésnek minősül, ha a meghibásodás vélhető időpontja és a meghibásodás tényleges bejelentése közötti eltérés meghaladja a 75 napot.
9. A mérő(k) időszakos hitelesítéséről, szükség esetén cseréjéről a Fogyasztó saját költségén gondoskodik.
10. Szolgáltató köteles az Üzletszabályzatban meghatározott módon számláit benyújtani. Fogyasztó köteles a teljesített és igénybe vett szolgáltatás díját a fizetési határidőig kiegyenlíteni. Ha Fogyasztónak 30 napnál régebbi tartozása van, akkor Szolgáltató a 14. pontban meghatározott hivatkozások alapján jogosult a szolgáltatás felfüggesztésére, vagy korlátozására.
11. Fogyasztó kijelenti, hogy a Szolgáltató az Üzletszabályzatát, valamint az „Általános Szerződési Feltételeit” a megállapodás aláírásával magára nézve kötelező érvényűnek elfogadja.
12. Jelen megállapodás az aláírás időpontjától hatályos és határozatlan időre szól.
13. A megállapodást a Felek egyoldalúan 3 hónapos felmondási idővel mondhatják fel. Ha a felmondást követően a szolgáltatás folyamatos (megszüntetésére nem kerül sor) akkor Fogyasztónak a hatályos önkormányzati rendeletben meghatározott átlánymennyiség díját kell megfizetnie.
14. Jelen megállapodásban nem részletezett kérdésekben Polgári törvénykönyv, a „távhőszolgáltatásról” szóló 2005. évi XVIII. törvény, „központi fűtésről és melegvíz-szolgáltatásról” szóló 157/2005. (VIII.15) Korm. rendelet, a hatályos önkormányzati rendelet, valamint Szolgáltató Üzletszabályzatának előírásai az irányadóak.

Szentlőrinc,

.....
Szolgáltató

.....
Fogyasztó

Megállapodás

mely létrejött

Név: **Szentlőrinci Közülemi Nonprofit Kft.**

Cím: 7940 Szentlőrinc, Pécsi út 21.

mint **Szolgáltató** (továbbiakban **Szolgáltató**)

valamint

Szentlőrinc, szám alatti **épület lakóközösségének** tulajdonosai

(továbbiakban: **Fogyasztó**)

között a fenti cím alatti épület fűtési célú hőenergia elszámolására a következők szerint.

1./ Felek megállapodnak a fűtési célú hőenergia mérés szerinti elszámolásában.

1.1./ Szerződő felek rögzítik, hogy jelen szerződés a távhőt szolgáltató Szentlőrinci Közülemi Nonprofit Kft, valamint a **fenti cím** alatti épület egyes tulajdonosai között jön létre (**egyedi szerződésként**) - oly módon, hogy a szerződés teljesítése során történő kölcsönös kapcsolattartásra a fogyasztó részéről képviselő jogosult.

1.2./ A Fogyasztói oldalon szereplő lakástulajdonosok személyében különböző jogcímenek bekövetkező változás (adásvétel, csere, öröklés, stb tényét a változásban érintett felek a változás időpontjának megjelölésével, együttesen kötelesek írásban bejelenteni a Szolgáltatónak 15 napon belül.

Ennek megtörténteig e szerződésben foglalt jogok és kötelezettségek - különös tekintettel a távhőellátás díjának megfizetésére vonatkozó kötelezettségre" – az eredeti (változás előtti) Fogyasztót jogosítják illetve terhelik.

Amennyiben a lakástulajdonos a számla fizetőjének más személyt (pl. bérlőt) kíván megjelölni úgy annak teljesítéséért készfizető kezességet vállal. Szerződő felek megegyezése alapján ezen kitétel olyan megállapodásnak minősül, mely az esetleges peres illetve peren kívüli eljárásban érvényesíthető .

2.1./ Szolgáltató ezen szerződés alapján arra vállal kötelezettséget, hogy a fent megjelölt helyen legalább olyan mértékű hőteljesítménnyel áll rendelkezésre amennyi szükséges a fogyasztási hely fűtési igényének kielégítéséhez. (A 2005. évi XVIII. un. „Távhő” törvényben szabályozott mértékben).

2.2./ Az épület fűtöttségét ' - ezzel együtt a felhasznált hőenergia mennyiségét - a Fogyasztó befolyásolni tudja, így a Szolgáltató fűtetlenségre vonatkozó panaszt csak a szolgáltatói berendezések meghibásodása esetén fogad.

A Szolgáltató szerződés szerinti teljesítése esetén az esetleges fűtetlenségből eredő károsodásért (penészesedés, statikai problémák, stb.) a felelősséget kizárja. A hőszolgáltatás teljesítésének helye az elszámolás alapjául szolgáló hőmennyiségmérő.

3./ Fogyasztót díjfizetési kötelezettség terheli, vállalja a távhőszolgáltatási díjak (előlegszámlák, számlák) határidőre történő teljes kifizetését, valamint berendezések üzemképes állapotban tartását.

4.1./ A hőfogadó üzemeltetése érdekében Fogyasztó biztosítja Szolgáltató munkavállalóinak az elszámolási fogyasztási helyen lévő szolgáltatói és fogyasztói berendezések ellenőrzésének, karbantartásának lehetőségét

4.2./ Felek megállapodnak abban, hogy a hőfogadót magába foglaló helyiséget – amennyiben az Fogyasztó tulajdonában van – Szolgáltató térítésmentesen használja.

4.3./ A Szolgáltató biztosítja, hogy az elszámolás alapjául szolgáló mérő állását a Fogyasztó képviselője is ellenőrizhesse.

4.4./ Felek rögzítik, hogy üzemviteli kérdésekben a Szolgáltató üzletszabályzata az irányadó.

5.1./ Felek rögzítik, hogy a szolgáltatói, illetve fogyasztói berendezések fenntartása a mindenkori tulajdonos feladata.

5.2./ A távhőrendszer tulajdonjogi határa a hőfogadó helyiségének belső fali síkja, ami alól kivételt képeznek a távhőrendszer bekötővezetékei (és szerelvényei), valamint az elszámolási mérő (és szerelvényei) amelyek a Szolgáltató tulajdonát képezik.

5.3./ Az egymás berendezéseiben okozott (gondatlanságból vagy szándékos rongálásból eredő) kárért – a rendeltetésszerű használatból eredő meghibásodást kivéve – a Ptk. előírásai szerint kölcsönösen felelnek.

5.4./ A Fogyasztó tudomásul veszi, hogy a fogyasztói berendezéseken a hőtéljesítmény igényt (hőfogyasztást) befolyásoló átalakítási munkát csak a Szolgáltató engedélyével végezhet.

6.1./ Szolgáltató a fűtési célú hőfogyasztást hitelesített hőmennyiségmérővel méri. A Szolgáltató a felszerelt mérőeszközöket a jogszabályban előírt időszakonként hitelesítetteti.

6.2./ Amennyiben a hőmennyiségmérő meghibásodik, a méretlen időszakra a vételezett hőmennyiséget – figyelemmel a tárgyidőszak előtti fogyasztások átlagára és a külső hőmérsékletre – Szolgáltató határozza meg és erről a Fogyasztót tájékoztatja, valamint a kiállított számlán korrekcióként feltünteti.

6.3./ Fogyasztó a mérők ellenőrzését vagy cseréjét írásban kérheti. Ha az ellenőrzött, vagy kicserélni kívánt mérőkön hibás, a felmerülő költség a Szolgáltatót, ellenkező esetben a Fogyasztót terheli. Nem hibás a mérő, ha az ellenőrzéskor az előírásban foglalt hibahatáron belül mér. Az ellenőrzés és mérőcsere tényét, adatait jegyzőkönyvben kell rögzíteni. A mérést az Országos Mérésügyi Hivatal, vagy annak képviselője végezheti.

7./ A hőszolgáltatási díj és annak megfizetése:

Fogyasztó a hőszolgáltatásért a Szentlőrinc Város Önkormányzatának rendelete által meghatározott mértékű

- a távhővel ellátott lakóhelyiségek légtérfogata után: **alapidíjat [Ft/lm³/év]**
- a távhővel ellátott lépcsőházak légtérfogata után: **lépcsőházi alapidíjat [Ft/lm³/év]**
- a hőközpontban /hőfogadóban beépített hitelesített hőmennyiségmérővel mért mennyiség után pedig: **hődíjat [FT/GJ]**

köteles fizetni.

7.1./ A Szolgáltató a Fogyasztó számláit az épület lakástulajdonosai részére külön-külön állítja ki és küldi meg.

7.2./ Az alapdíj és (ahol értelmezhető) a lépcsőházi alapdíj éves díj, melyet 12 egyenlő részletben, a tárgyhónapban előre, míg a hődíjat az igénybevételt követő hónapban kell megfizetni. (előleg fizetés)

A lakástulajdonosok nevére havonta kiállított számlák előlegszámlának minősülnek.

Az előleg fizetés alapja az 1 léghőméterre jutó hődíj 90% - a hónapokra lebontva.

A szolgáltató a hőmennyiségmérőt a fűtési idény végét követő 15 napon belül leolvassa és annak eredményét megküldi a fogyasztó képviselője részére.

7.3./ A fogyasztó képviselője – a költségelosztó adatai alapján- 60 napon belül köteles megküldeni a Szolgáltatónak az egyes szerződő feleket (lakástulajdonosokat) terhelő – pl. % -ban kimutatott - fizetési kötelezettséget tartalmazó kimutatást.

(A kimutatás tartalmazza azt, hogy a leolvasott fogyasztásmérő által mutatott hőmennyiség fizetése a lakástulajdonosok között milyen arányban történik.)

A Szolgáltató a kimutatás kézhezvételét követő 45 napon belül elszámolást készít és végszámlát állít ki az egyes lakástulajdonosok részére. Amennyiben a kimutatás határidőre nem érkezik meg, úgy a Szolgáltató az elszámolást a léghőméter figyelembe vételével készítheti el.

Az elszámolás díjkülönbözete a kiszámlázott előleghez képest visszatérítés, akkor a Szolgáltató a díjkülönbözetet a Ptk. előírásai szerinti sorrendben (293.§) a szerződő Fogyasztó tartozásának csökkentésére jóváírja.

Ha a díjkülönbözet nem fedezi a tartozás összegét, akkor a Szolgáltató – a fizetési határidő lejártá után – az ellen indítja meg a behajtási eljárást, akinek a nevére a számlát kiállította.

Késedelmes fizetés esetén a Szolgáltató jogosult felszámítani a behajtási eljárás költségeit (postai díjak, illeték, ügyvédi munkadíj, tulajdoni lapok beszerzési költsége, stb.) és a kiegyenlítés napjáig esedékes késedelmi kamatot.

A késedelmi kamat mértékéről a Ptk. rendelkezik (301.§).

Ha a díjkülönbözet meghaladja a tartozás összegét, akkor Szolgáltató a fizetési határidőig átutalja, vagy jóváírja a Fogyasztónak a maradvány összegét.

7.4./ A Szentlőrinc Város Önkormányzatának rendeletében foglalt díjakat a Szolgáltató jogosult külön értesítés nélkül a számlájában érvényesíteni.

8./ Felek megállapodnak, hogy üzemzavar esetén a Fogyasztó részéről a meghatalmazásban megjelölt képviselő jogosult intézkedésre.

9.1./ Ezen szerződés 20..... napján érvényes és határozatlan ideig tart.

9.2./ Szerződés módosítást bármely fél a tárgyév augusztus 15-ig kezdeményezhet.

A módosított Szerződés tervezetét a másik fél a kézhezvételtől számított 15 napon belül véleményezve visszaküldi.

10.1./ A lakástulajdonost érintő díjfizetési kötelezettség elmulasztása esetén – legalább 60 napos késedelem beállta esetén – a Szolgáltató írásbeli felszólítás után jogosult – a szerződéstől történő elállásra.

10.2./ Amennyiben a mérés szerinti elszámoláshoz szükséges megosztási adatok leolvasása a Fogyasztó hibájából meghiúsul, úgy a Szolgáltató jogosult a teljes elszámolási időszakra vonatkozóan a „méretlen hődíj általány” szerint elszámolni, és a szerződéstől elállni.

10.3./ A szerződéstől való elállás esetén a szerződés megszűnik. Szerződő felek a távhőszolgáltatási jogviszonyukban a jelen szerződés megkötését megelőző eredeti állapotban állítják helyre.

11./ A fogyasztó kijelenti, hogy a Szolgáltató Üzletszabályzatát, valamint az általános Szerződési feltételeit megismerte és azokat e megállapodás aláírásával magára nézve kötelezőnek fogadta le.

12./ E megállapodásban nem részletezett és eltérően nem szabályozott kérdésekben a Polgári Törvénykönyv, az 2005. évi XVIII. törvény, a hatályos Önkormányzati rendelet és a Szolgáltató Üzletszabályzatának előírásai az irányadók.

Kelt: Szentlőrincen,

.....
Szolgáltató

.....
Fogyasztó

RÉSZLET FIZETÉSI MEGÁLLAPODÁS ÁLTALÁNOS FELTÉTELEI

1. A fizetési szándék igazolása az adósság jelentős részének egyösszegű befizetése.
2. A díjhátralék a járulékos költségek és a kiegyenlítés napjáig esedékes késedelmi kamat együttes összegének 3-18 hónap alatti törlesztése.
3. A tárgyhavi számlák határidőre történő befizetése.
4. A melegvíz-szolgáltatás szüneteltetése a tartozás rendezéséig.
5. Jövedelem (munkabér, nyugdíj stb.) – igazolás bemutatása

Egyéb tudnivalók:

- A behajtási (végrehajtási) eljárást felfüggesztő fizetési megállapodásszövebeli megállapodással (a fizetési szándék kinyilvánításával, néhány törlesztőrészlet befizetésével) nem jön létre.
- A lakásfenntartási támogatás vagy egyéb szociális támogatás a tartozást csökkenti, de annak rendszeres folyósítása sem mentesíti a fogyasztót a megállapodásban foglaltak teljesítése alól.
- Az ingatlan értékesítéséről a szolgáltatót értesíteni kell.
- A végrehajtó értesítése, a fizetési megállapodás megkötéséről, a megállapodásban foglaltak szerint kerül sor.

**SZENTLŐRINCI
KÖZÜZEMI
NONPROFIT KFT**



☒ 7940 Szentlőrinc, Pécsi u 21.
Pf.: 14.
☎ 06-73/570-910
☎ 06-73/570-911
Cg:02-09-073660
e-mail: kozuzemi@kozuzemi.hu

MEGÁLLAPODÁS

Alulírott.....an.:.....szül.:.....Szentlőrinc.....

.....

szám alatti fogyasztó vállalja, hogy a 201.....napján

fennálló.....Ft, fűtés és melegvíz tartozását, a tárgyhavi számla fizetése mellett havi

.....Ft törlesztő részlet befizetésével rendezi.

A megállapodás megkötése a tartozás 30%-ának egy összegű, valamint az utolsó havi számla egyidejű befizetésével jöhet létre.

A megállapodás megkötését követő 1 havi részletfizetés, valamint a tárgyhavi számla fizetésének elmaradása esetén a megállapodás érvényét veszíti, így a teljes tartozás összegének további kezelésével egy követeléskezelő vállalkozást bízunk meg.

Szentlőrinc, 2016.....

.....

fogyasztó

.....

szolgáltató

Adatlap tulajdonosváltás esetén

Név:.....

Fogyasztóhely:.....utca.....hsz.....em.....ajtó

Fogyasztói száma.....

Tulajdonos neve:.....

Új lakcíme:.....

Kiköltözés időpontja:.....

Vízóraállások:.....szám.....m³.....szám.....m³.....szám.....m³.....szám.....m³

Új tulajdonos fogyasztói száma:.....

Új tulajdonosok: 1..... 2.....

Tul.hányad:

Szül.:.....Szül.....

Anyja neve:.....Anyja neve.....

Munkahelye:.....Munkahelye.....

.....

Szig.szám:.....Szig.szám:.....

Új tulajdonos levelezési címe:.....

Havi vállalt vízmennyiség:..... m³

A távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény 37§.(6) pontja szerint új díjfizető a díjfizető / felhasználó személyében bekövetkező változás időpontjának bejelentésétől jogosult az általános közüzemi szerződésben foglaltak szerint a szolgáltatás igénybevételére és „ugyanezen időponttól köteles a távhőszolgáltatás díjának megfizetése”.

A távhőtörvény 44 § (3) pontja értelmében: „ az épület, építmény, épületrész tulajdonosa és a bérlő vagy használó együttes kérelmére a távhőszolgáltató a díjat közvetlenül a bérlő vagy a

használó részére számlázza”, azonban a „**távhőszolgáltatási díj** a bérlő vagy a használó által történő **megfizetéséért a tulajdonos helytállási kötelezettséggel tartozik**”.

A távhőszolgáltatásról szóló 22/2007.(XII.21.) sz. önkormányzati rendelet 25 § (1) alapján: Szolgáltató, felhasználó és díjfizető a távhőszolgáltatás minden területén – a tőle elvárható mértékig – köteles együttműködni és egymást kölcsönösen tájékoztatni a szolgáltatással, illetve annak igénybevételével, a szolgáltatás ellenértékének elszámolásával kapcsolatos kérdésekben.

Új tulajdonos tudomásul veszi, hogy a birtokbavétel időpontjától a szolgáltatás díja terheli, melyet mindenkor a tárgyható utolsó napjáig köteles a szolgáltatónak megfizetni.

Ügyfélfogadás: hétfőtől-péntekig 8-12 óráig.

Telefonszám: központi iroda: 73/570-910,
hőközpont: 73/371-302,
ügyelet: 20-2112663

Táv hő számlázás: 73/570-914
email.: tavfutes@kozuzemi.hu

.....
kiköltöző tulajdonos/bérlő/

.....
új tulajdonos/bérlő/

Szentlőrinc, 201.....

.....
ügyintéző

HMV mérési adatlap

Sorszám:/20.....

Név: _____

Cím: _____

Használati melegvíz hőmérséklete (konyha): _____ C°

A csap megnyitásától a melegvíz megjelenéséig eltelt idő (konyha) _____ sec

Használati melegvíz hőmérséklete (fürdőszoba): _____ C°

A csap megnyitásától a melegvíz megjelenéséig eltelt idő (fürdőszoba) _____ sec

Megjegyzés a mérés körülményeire:

A mérés időpontja:

Kezdés: óra perc

Befejezés: óra perc

Szentlőrinc, :

lakó

szolgáltató

JEGYZŐKÖNYV

Készült: 20 év hó nap

Hely: Szentlőrinc utca szám em. lakás

Tárgy: _____

Jelen vannak:

Szolgáltató részéről:

Fogyasztó/tulajdonos részéről:

Észrevételek:

KMF

Fogyasztó/ tulajdonos

Szolgáltató

A használati melegvíz-szolgáltatásból kizárt felhasználók újbóli visszakötése a szolgáltatásba, az alábbi díjat kötelesek megfizetni a távhő-szolgáltatónak:

Munkabér, anyag költség és kiszállási díj címen: 5000,- Ft+ áfát

Szentlőrinc, 2012. november 01.