

FÉLEGYHÁZI FEJLESZTÉSI NONPROFIT KFT.

TÁVHŐSZOLGÁLTATÁSI ÜZLETSZABÁLYZAT

Ellenőrizte:

Tóth Tamás
távhőszolgáltatási ágazatvezető

Jóváhagyta:

Dr. Gyuricza Gergő
ügyvezető



Félegyházi Fejlesztési
Nonprofit Kft.

Jóváhagyta:

Dr. Faragó Zsolt
Kiskunfélegyháza Város Jegyzője a J/90/2023 iktatószámú határozattal

2023. június 6.

Tartalomjegyzék

Az Üzletszabályzat célja.....	4
Az Üzletszabályzat tárgya.....	4
Az Üzletszabályzat hatálya.....	4
1.A FÉLEGYHÁZI FEJLESZTÉSI NONPROFIT KFT. BEMUTATÁSA.....	5
1.1. A társaság legfontosabb adatai.....	5
1.2. A társaság tevékenysége.....	6
1.3. A társaság szervezeti tagozódása.....	6
1.4. Általános működési feltételek és jogszabályi keretek.....	6
1.5. Energiatakarékosság, minőség- és környezetirányítás, környezetvédelem.....	6
2. RÖVIDÍTÉSEK, FOGALOMMEGHATÁROZÁSOK.....	8
3. FOGYASZTÁSI HELYEK LÉTESÍTÉSE, BŐVÍTÉSE, A CSATLAKOZÁS VAGY BŐVÍTÉS FELTÉTELEI.....	11
3.1. A felhasználói berendezések létesítése és működtetése.....	11
3.2. A létesítés és csatlakozás részletes szabályai.....	12
3.2.1 Előzetes tájékoztató.....	12
3.2.2. Igénybejelentés a felhasználó részéről.....	12
3.2.3. Tájékoztató a Szolgáltató részéről.....	12
3.2.4. A csatlakozás feltételei.....	12
4. A KÖZSZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉSES JOGVISZONY.....	13
4.1.Szerződéses ajánlat.....	13
4.2. A szerződő felek.....	13
4.3. A szerződés tárgya.....	14
4.4.A szerződés időbeli hatálya:.....	14
4.5.A teljesítés helye.....	14
4.7. A távhőszolgáltatás egyéb jellemzői.....	15
4.9.A díjfizetés rendje, a késedelmes díjfizetés.....	19
4.10. A közszolgáltatási szerződés alanyainak jogai és kötelezettségei.....	22
4.11. A szerződésszegés és következményei.....	23
4.12. A szerződés felmondása.....	25
4.14. Tulajdoni viszonyok, berendezések működtetése.....	26
4.15. Adatkezelés, díjfizetők személyében történő változás.....	27
5. ÜGYFÉLSZOLGÁLATI TEVÉKENYSÉG.....	28
5.1. Az ügyfélszolgálat feladata.....	28
5.2 A műszaki ügyek intézése.....	28

5.3. Az ügyfélszolgálat és hibafelvétel elérhetőségei és működési rendje	29
6. AZ ÜZEMI ESEMÉNYEK RENDSZERE	30
6.1 A hibaelhárítás rendje	30
6.2. A távhőszolgáltatás szünetelése, illetve korlátozása	31
6.3. Vis major	31
7. REKLAMÁCIÓK, PANASZÜGYEK KEZELÉSE	32
7.1. A panasz fogalma:	32
7.2. A panaszról felvett jegyzőkönyv	32
7.3. Elszámoló mérővel kapcsolatos reklamáció	33
7.4. A szolgáltatás minőségével kapcsolatos reklamáció	34
8. KAPCSOLAT	34
8.1. Kapcsolat a felhasználókkal, lakástulajdonosokkal, díjfizetőkkel.....	34
8.2. Kapcsolat a felhasználói érdekképviselőkkel és a fogyasztóvédelmi hatósággal.....	35
8.3. Kapcsolat a beszállítókkal, partnerekkel	39

Az Üzletszabályzat célja

A Félegyházi Fejlesztési Nonprofit Kft. (továbbiakban: Szolgáltató vagy Társaság) a Felhasználók tájékoztatása, a szolgáltatási feltételrendszer egyértelmű rögzítése és a kiegyensúlyozott Szolgáltatói-Felhasználói jogviszony kialakítása érdekében üzletszabályzatában - helyi sajátosságok figyelembevételével - részletesen meghatározza a Szolgáltatónak a hatályos jogszabályok által meghatározott működési kereteit, valamint azokat a legfontosabb feltételeket, amelyek elengedhetetlenül szükségesek a Felhasználó, a Díjfizető és a Szolgáltató eredményes együttműködéséhez.

Az Üzletszabályzat elsődleges feladata a Szolgáltató és a Felhasználók kapcsolatában a távhőszolgáltatással, illetve a hőenergia-vételezéssel kapcsolatos jogok és kötelezettségek rögzítése.

Az Üzletszabályzat tárgya

A Félegyházi Fejlesztési Nonprofit Kft. Üzletszabályzata a helyi szolgáltatási sajátosságok figyelembevételével szabályozza a Szolgáltató működését, meghatározza a Szolgáltató kötelezettségeit és jogait, szabályozza a Szolgáltató és a Felhasználó szerződéses viszonyát, a mérés és elszámolás rendjét, valamint a szolgáltatónak a Felhasználóval, a fogyasztóvédelmi hatósággal és a Felhasználók társadalmi érdekképviselői szervezeteivel való együttműködését (Tiszt. 3. § v. pont).

A Szolgáltató Üzletszabályzata - annak mellékleteivel együtt - az érdekeltek részére hozzáférhető, megtekinthető a Szolgáltató központi telephelyén (Kiskunfélegyháza, Kossuth u. 1. az ügyfélszolgálati irodában, illetve a honlapján (www.kiskunfelegyhaza.hu/tavho)).

Az Üzletszabályzat hatálya

Jelen szabályzat hatálya a Félegyházi Fejlesztési Nonprofit Kft. működési engedélyében meghatározott működési területre, illetve a Szolgáltatótól hőenergiát vételező, vele közszolgáltatási szerződéses jogviszonyban álló Felhasználókra/Díjfizetőkre terjed ki.

Az Üzletszabályzat a Kiskunfélegyháza Város Jegyzője által történő jóváhagyás napján lép hatályba, és határozatlan időre szólóan jön létre.

1.A FÉLEGYHÁZI FEJLESZTÉSI NONPROFIT KFT. BEMUTATÁSA

1.1. A társaság legfontosabb adatai

Cégnév: Félegyházi Fejlesztési Nonprofit Kft

Rövidített cégnév: Félegyházi Fejlesztési Nonprofit Kft.

Székhely: 6100 Kiskunfélegyháza, Kossuth u. 1.

Elérhetőségei:

Cím: 6000 Kiskunfélegyháza, Kossuth u. 1.

Telefon: +36-76/504-040

E-mail: tavho@kiskunfelegyhaza.hu

Cégbejegyzés: Kecskeméti Törvényszék Cégbírósága

2009. február 05.

Cégbejegyzés száma: Cg.03-09-117604

Felügyeleti szerv: Kiskunfélegyháza Város Önkormányzat Jegyzője

Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal

Törvényességi felügyelet: Kecskeméti Törvényszék Cégbírósága

Működés kezdeti időpontja: 2009.január 05.

Működési időtartam: határozatlan

Cég tőzstőkéje: 3.000.000 Ft

Működési engedélyk száma és megnevezése főtevékenységekre:

2100/2019.: Távhőtermelői működési engedély

2101/2019.: Távhőszolgáltatói működési engedély

Telepek és azok elérhetőségei:

Attila utcai fűtőmű:

Cím: 6100 Kiskunfélegyháza, Attila u. 5-7.

E-mail: tavho@kiskunfelegyhaza.hu

Ellátási területek: Attila u., Horváth Zoltán u., Kossuth L. u.

Petőfi lakótelepi fűtőmű

Cím: 6100 Kiskunfélegyháza, Darvas tér 1/a.

Ellátási területek: Asztalos János u., Darvas tér, Dr. Holló Lajos u., Holló László u.

1.2. A társaság tevékenysége

A Szolgáltató alapvető feladatai: hőenergia termelése, elosztása, értékesítése, fűtés- és használati melegvíz-szolgáltatás, valamint hőtermelő, hőelosztó, hőszolgáltató és hőfelhasználó berendezések létesítése, fenntartása, javítása és üzemeltetése.

1.3. A társaság szervezeti tagozódása

Tulajdonos(ok): Kiskunfélegyháza Város Önkormányzat

6100 Kiskunfélegyháza Kossuth Lajos utca 1.

A képviseletre jogosult neve és beosztása: Dr. Gyuricza Gergő

ügyvezető (önállóan)

A Kft operatív és stratégiai döntéseit az egyszemélyi tulajdonos biztosítja. A Társaság élén az ügyvezető áll, aki a jogszabályok keretei között önállóan és egyéni felelősséggel irányítja a szervezet tevékenységét a Társasági Szerződésben foglaltak szerint.

Az ügyvezetés típusa: egyszemélyes igazgatóság

1.4. Általános működési feltételek és jogszabályi keretek

A Társaság a hatályos jogszabályok, a működési engedélyek, a Társasági szerződés alapján, a Szervezeti és Működési Szabályzatban, valamint egyéb belső szabályzataiban meghatározott feltételekkel és a taggyűlési, felügyelőbizottsági határozatok keretei között működik. Működési területe Kiskunfélegyháza város közigazgatási határán belüli területre terjed ki.

Az Üzleti év január 1-től december 31-ig tart.

1.5. Energiatakarékosság, minőség- és környezetirányítás, környezetvédelem

a) Energiatakarékosság

A Társaság kiemelt jelentőséget tulajdonít az energia gazdaságos felhasználásának, valamint a veszteségek csökkentésének.

E tevékenységében a következő szempontok érvényesülnek:

- A szolgáltatói berendezések és eszközök olyan műszaki színvonalon tartása, hogy azok működtetése a leggazdaságosabb legyen.
- A primer menetrend lehető legpontosabb igazítása az időjárási viszonyokhoz és a felhasználói igényekhez.
- Új és felújításra kerülő hőközpontoknál elsődleges szempont a gazdaságos hőfelhasználást biztosító hőközpontok létesítése. Ennek érdekében a Társaság folyamatos fejlesztési munkát végez.
- Szolgáltatói hőközpontok szétválasztása, felhasználói hőközpontok létesítése.
- A távfelügyeleti rendszerbe kapcsolt hőközpontok számának folyamatos növelése, mivel a hőközponti technológia folyamatos ellenőrzése lehetővé teszi az energiagazdálkodás hatékonyságának növelését.
- A Felhasználók gazdaságos energiafelhasználásban való részvételének vonzóvá tétele, a felhasználói berendezések műszaki színvonalának emelésével, korszerűsítésével.
- A meglévő vezetékek folyamatos karbantartásával a hálózati veszteségek csökkentése.
- Távhőszolgáltató rendszerek elosztási veszteségeinek csökkentése, modern csőfektetési eljárások alkalmazása.
- Távhőrendszer kiterhelésének növelése.

b) Minőségirányítás

A folyamatos, biztonságos és egyenletesen jó minőségű távhőszolgáltatáshoz a rendszer minden elemének összehangolt, magas színvonalú működtetése szükséges, a hőszolgáltatás technológiai folyamatától kezdve, a mérés és elszámoláson keresztül a gazdasági, marketing folyamatokkal bezárólag.

A felhasználói igényekhez igazodó üzemvitel biztosítása mellett a Társaság törekszik az energia veszteségek és a keletkező hulladékok mennyiségének csökkentésére, a jogszabályi feltételek szerinti kezelésére.

A Társaság arra törekszik, hogy a Felhasználók igényeit – jogszabályokban meghatározott keretek között – a lehető legmagasabb szinten elégítse ki.

Ennek érdekében:

- A szolgáltatás műszaki minőségi jellemzőit rendszeresen ellenőrzi, dokumentálja, szükség szerint az üzemvitelt módosítja.
- 0-24 óráig hibabejelentőt működtet.
- Szolgáltatói berendezéseit folyamatosan karbantartja, fejleszti.
- Belső ügymenetét a jogszabályi és felhasználói igények változásához igazítja, belső szabályzatait rendszeresen felülvizsgálja, szükség szerint módosítja.
- Ügyfélszolgálati irodát működtet, a Felhasználókat / Díjfizetőket a távhőszolgáltatással kapcsolatos kérdésekben tájékoztatja. Kiemelt fontosságúnak tekinti a felhasználói berendezések korszerűsítésével kapcsolatos tájékoztatást, mivel csak akkor nyújtható a Felhasználók/Díjfizetők részére magas szintű szolgáltatás, ha – a szolgáltatói berendezéseken kívül – a felhasználói berendezések is jó minőségűek, a felhasználói igényekhez alkalmazkodóak.

A munkatársak folyamatos oktatásával és képzésével törekszik a környezeti vészhelyzetekre való megfelelő reagálásra.

Mindezek figyelembe vételével elkötelezi magát a jogi és egyéb követelmények betartására, teljesítménye folyamatos javítására.

Céljait:

- az üzembiztos, fogyasztói igényekhez igazodó és takarékos üzemvitellel,
- a hatékony, költségtakarékos gazdálkodással,
- a stabil pénzügyi háttérrel,
- valamint eszközeink jó műszaki állapotban tartásával valósítja meg.

c) Környezetvédelem

A Társaság a hőtermelés, - szállítás és - elosztás érdekében végzett tevékenysége során a fenntartható fejlődés szellemében, a vonatkozó környezetvédelmi jogszabályok és egyéb követelmények maradéktalan betartásával kíván eleget tenni a mindenkori környezetvédelmi előírásoknak, elvárásoknak.

A környezeti politikájának megfelelően a fő hangsúlyt a környezet szennyezésének megelőzésére helyezi.

A fentiek teljesítése érdekében működése és beruházásai során előnyben részesíti a környezetkímélő technológiákat. Így különösen:

- jó hatásfokkal működő energia-átalakító berendezéseket üzemeltet és telepít,
- az energiaveszteség csökkentése révén a fajlagos tüzelőanyag felhasználást alacsony szinten tartja,
- a berendezések folyamatos karbantartásával és beszabályozásával csökkenti a káros anyag kibocsátást,
- alacsony zajszinttel működő berendezéseket telepít, illetve egyéb műszaki megoldásokkal gondoskodik a zajkibocsátási határértékek betartásáról,
- szelektív hulladékgyűjtést valósít meg, a keletkezett hulladékok gyűjtését, ártalmatlanítónak történő átadását a környezetvédelmi előírások szerint végzi.

2. RÖVIDÍTÉSEK, FOGALOMMEGHATÁROZÁSOK

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 Közszolgáltatási Szabályzat (a továbbiakban: TKSz.) 2.1. pontja, határozza meg. Az ezen jogszabályokban meghatározott fogalmakból következően és azon túlmenően a Felhasználó és Szolgáltató közötti jogviszonyban a következő fogalmak is irányadóak:

(1) felhasználó (Tszt. 3.§ g) pont): 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 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 felhasználó és egyéb felhasználó:

- lakossági felhasználó (Tsz. 3.§ ga) pont): „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”, függetlenül attól, hogy lakáscélú-e a használat (ide értendők mérés-elszámolási szempontból az épületekben található egyéb, nem lakáscélú helyiségek tulajdonosai, használói, bérlői).
- egyéb felhasználó (Tsz. 3.§ gb) pont): a lakossági felhasználó fogalmi körébe nem tartozó épület, építmény tulajdonosa, tulajdonosainak közössége, épületrészenkénti hőmennyiségmérés esetén az egyes épületrészek tulajdonosa.
- külön kezelt intézmény (Tsz. 3.§ w) pont): az egyéb felhasználók közül a központi költségvetési szerv, a központi költségvetési szerv költségvetési intézménye, a helyi önkormányzat, a helyi önkormányzat költségvetési intézménye, valamint a normatív állami támogatásban részesülő, közfeladatot ellátó, nem nyereség- és vagyonszerzési célt szolgáló egyéb intézmény.

(2) díjfizető (Tsz. 3.§ b) pont): „épületrészenkénti elszámolás esetén az épületrésznek a közüzemi szerződésben megnevezett tulajdonosa, a távhő törvényben meghatározott esetekben az épület, építmény vagy az épületrész bérlője, használója”.

Amennyiben a Felhasználó (pl. társasházközösség, lakóközösség, közös tulajdonos esetén a tulajdonosok) a hőszolgáltatás díját nem egy összegben fizetik meg a szolgáltatónak, hanem az ingatlan tulajdonosai külön-külön, akkor ezen külön tulajdonban álló ingatlanok tulajdonosai (illetve bérlője, használója) a felhasználó által meghatározottak szerint fizetik meg a szolgáltatás ellenértékét, kivéve, ha az egyedi mérőeszköz pl.: vízmérő, hőmennyiségmérő által a szolgáltatás mennyisége egyértelműen megállapítható.

(3) teljesítési hely (TKSz. 2.1.4. pont):

- a) hőközponti mérés szerinti távhőszolgáltatás esetén a csatlakozási pont;
- b) egyedi mérés szerinti távhőszolgáltatás esetén a felhasználói vezetékhálózaton elhelyezett hőmennyiségmérő fogyasztó felőli oldala.

(4) felhasználási hely (Tsz. 3.§ f) pont): a felhasználó tulajdonában lévő, a közszolgáltatási szerződés tárgyát képező olyan épület, építmény, épületrész, amelynek távhő fogyasztása önállóan mérhető.

(5) hőmennyiségmérés: a távhőszolgáltató által átadott és a felhasználó illetve felhasználói közösség által átvett hőmennyiség mérése hiteles hőmennyiségmérő berendezéssel.

(6) hőközpont (Tszt. 3.§ l) pont): a hőhordozó közeg kiadására, elosztására, fogadására, átalakítására, mennyiségének szabályozására, illetőleg a távhő átadására szolgáló technológiai berendezés. A hőközpont lehet szolgáltatói hőközpont és felhasználói hőközpont:

a) szolgáltatói hőközpont (Tszt. 3.§ lb) pont): több épület vagy építmény távhővezeték-hálózat útján történő hőellátása céljából, az ellátandó épületeken vagy építményeken kívül, vagy azok egyikében elhelyezett, a hőhordozó közeg fogadására, átalakítására, mennyiségének szabályozására, elosztására, mérésére szolgáló technológiai berendezés,

b) felhasználói hőközpont (Tszt. 3.§ lc) pont): egy épület vagy építmény hőellátása céljából a hőhordozó közeg fogadására, átalakítására, mennyiségének szabályozására, mérésére szolgáló technológiai berendezés.

(7) csatlakozási pont (Tszt. 3.§ a) pont): a szolgáltatói és a felhasználói berendezés határán, találkozási pontján beépített elzáró szerelvénynek a felhasználó felé eső oldala, elzáró szerelvény hiányában a felhasználási helyet magában foglaló ingatlan (épület, építmény, telek) tulajdoni határa.

(8) felhasználói vezeték-hálózat (Tszt. 3.§ i) pont): az a csővezetékrendszer, amely a hőnek hőhordozó közeg által, a csatlakozási ponttól a felhasználói berendezésekhez való továbbítását szolgálja.

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

(10) felhasználói berendezés (Tszt. 3.§ h) pont): a felhasználói hőközpont, a hőfogadó állomás, a felhasználói vezeték-hálózat, a hőleadó készülékek, a hőhasznosító és keringtető berendezések, a tágulási tartály és a felhasználó által felszerelt fűtési és használati melegvíz-mérők, költségmegosztók.

(11) üzletszabályzat: Kiskunfélegyháza Város Önkormányzatának jegyzője által jóváhagyott és az illetékes fogyasztóvédelmi felügyelőség által véleményezett szabályzat, amely a helyi szolgáltatási sajátosságok figyelembevételével szabályozza a távhőszolgáltató működését, 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 felügyelőségekkel és a felhasználók társadalmi érdekképviselői szervezeteivel való együttműködését.

(12) költségmegosztás: a hődíj szétosztása a felhasználói közösség tagjai között a felhasználói közösség által elfogadott eszköz (mérőkészülék vagy költségmegosztó készülék), illetve módszer szerint.

(13) szabálytalan vételezés (Tszt. 3.§ n) pont): a távhő felhasználásáról szóló közszolgáltatási szerződés nélküli távhő felhasználás vagy a távhőnek szerződésszegő módon történő vételezése;

3. FOGYASZTÁSI HELYEK LÉTESÍTÉSE, BŐVÍTÉSE, A CSATLAKOZÁS VAGY BŐVÍTÉS FELTÉTELEI

3.1. A felhasználói berendezések létesítése és működtetése

A felhasználói berendezés létesítése - más megállapodás hiányában - a felhasználási hely tulajdonosának feladata.

A felhasználói hőközpont kiviteli tervének elkészítéséhez a Szolgáltató köteles díjmentesen adatokat szolgáltatni. Amennyiben a megrendelő megállapodik a Szolgáltatóval, a kiviteli terveket a Szolgáltató is elkészítheti vagy elkészíttetheti.

A lakóépületek és a vegyes célra használt épületek felhasználói hőközpontjainak kiviteli tervét a Szolgáltató köteles díjmentesen felülvizsgálni. Amennyiben a Szolgáltató készítette el az új létesítmény tervdokumentációját a felülvizsgálati eljárás szükségtelen.

A Felhasználó által létesített hőközpontok üzembe helyezési eljárásához a Szolgáltatót meg kell hívni, aki az eljárásban köteles közreműködni. A közreműködésért díj nem számítható fel.

Az elkészült felhasználói berendezést a szolgáltatói berendezéssel - a szerződésben meghatározott feltételek mellett - csak a Szolgáltató kapcsolhatja össze. Ezzel egyidejűleg a Szolgáltató köteles felszerelni a távhő felhasználás mérésére és elszámolására alkalmas, a mérőeszköz hitelességét tanúsító jellel ellátott mérőt.

A Szolgáltató tulajdonában lévő hőközpontban vagy hőfogadó állomáson elhelyezett mérőeszközt a Szolgáltató üzemelteti.

A távhőszolgáltatásba már bekapcsolt Felhasználó csak a Szolgáltató előzetes hozzájárulásával

- létesíthet új felhasználói berendezést,
- helyezhet át, alakíthat át, és - a szerződés felmondásának esetét kivéve - szüntethet meg meglévő felhasználói berendezést.

A Szolgáltató az előzetes hozzájárulásáról a Felhasználót 30 napon belül köteles értesíteni. A hozzájárulás megtagadása esetén annak indokairól a Felhasználót köteles tájékoztatni.

A felhasználói berendezés üzemeltetése és fenntartása a Felhasználó feladata.

Szolgáltató feladata a Szolgáltató tulajdonában lévő felhasználói berendezés, valamint a szolgáltatói hőközpontot a felhasználói berendezéssel a távhővezeték-hálózat részeként összekötő vezeték üzemeltetése és fenntartása, az ezzel kapcsolatos költségek viselése a csatlakozási pontig bezárólag.

A felhasználói berendezés üzemeltetője a folyamatos és biztonságos ellátás érdekében köteles az általa üzemeltetett berendezés üzemképes állapotáról gondoskodni.

3.2. A létesítés és csatlakozás részletes szabályai

3.2.1 Előzetes tájékoztató

A távhőellátási hálózatra csatlakozni szándékozó, vagy a meglévő rendszerét bővíteni kívánó felhasználóknak előzetesen tájékozódnia szükséges a Szolgáltató műszaki fejlesztési szervezeténél, hogy az igényének kielégítésére van-e lehetőség.

3.2.2. Igénybejelentés a felhasználó részéről

Távhőt vételezni kívánó új vagy többletteljesítményt igénylő meglévő felhasználási hely tulajdonosának írásbeli igénybejelentésére a Szolgáltató köteles 30 napon belül az igény kielégítésének műszaki-gazdasági feltételeiről előzetes tájékoztatást adni és a legkedvezőbb vételezési mód meghatározásában az igénylővel együttműködni.

Az igénybejelentés a következőket tartalmazza:

- igénylő adatai (név, cím, telefonszám),
- a hőenergiát felhasználó létesítmény pontos megnevezése, címe,
- fűtési csúcshőigénye,
- használati melegvízkészítés csúcshőigénye,
- egyéb célú csúcshőigény,
- összes csúcshőigény,
- összes fűtött légtérfogat, rendeltetés szerinti bontásban (pl.: lakótér, garázs, raktár, közös helyiség...)
- az üzembe helyezés igényelt időpontja,
- az igénylő aláírása.

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

3.2.3. Tájékoztatás a Szolgáltató részéről

A Szolgáltató a tájékoztatójában a műszaki-gazdasági feltételek mellett köteles tájékoztatást adni annak a költségnek, csatlakozási díjnak az összegéről, amely a Felhasználót terheli.

3.2.4. A csatlakozás feltételei

A csatlakozás, bővítés, átalakítás engedélyének birtokában - az abban leírt műszaki feltételeknek és a tervezési irányelveknek megfelelően - kiviteli tervet kell készíteni.

Az elkészült kiviteli terv három példányát a Szolgáltató műszaki fejlesztési szervezetéhez be kell nyújtani véleményezésre. A kivitelezés megkezdésének feltétele a Szolgáltató által elfogadott és jóváhagyott kiviteli terv. A tervvéleményezés átfutási ideje legfeljebb 30 nap.

A tervezési irányelvek elérhetők a Szolgáltató honlapján: a www.kiskunfelegyhaza.hu/tavho címen. A csatlakozás, bővítés, átalakítás általános feltétele az elfogadott kiviteli terv és a tervvéleményben előírt feltételek szerint elkészült fogyasztói rendszer.

A Szolgáltató ezen díjak megfizetésétől üzletpolitikai okokból eltekinthet, illetve a díjak összegét mérsékelheti.

4 . A KÖZSZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉSES JOGVISZONY

A Polgári Törvénykönyv és a távhőszolgáltatásra vonatkozó jogszabályok szerint a Szolgáltató és a Felhasználó közötti jogviszony közszolgáltatási szerződéses jogviszonynak minősül, amelyre vonatkozóan a Szolgáltatót a Felhasználókkal (igénybejelentőkkel) szerződés kötési kötelezettség terheli.

A lakossági felhasználóval általános, az egyéb felhasználóval egyedi közszolgáltatási szerződés kötendő.

Az általános közszolgáltatási szerződés tartalmi követelményeit a TKSz. 9. pontja, az egyedi közszolgáltatási szerződés a TKSz 9. pontján túlmenően a TKSz. 10. pontja tartalmazza.

Közszolgáltatási szerződésre vonatkozó jogszabályi helyek:

Ptk. 6:256. §, Tszt. 37-39. §, Vhr. III. melléklet (TKSz.) 9-12. pont, Önk.rend. 4. §

Az általános és az egyedi közszolgáltatási szerződés az Üzletszabályzat 1. számú mellékletében található.

4.1.Szerződéses ajánlat

4.1.1. A Szolgáltató a Felhasználó részére a TKSz. 9. pontjában meghatározott feltételekkel és tartalommal a szerződés megkötésére – miután a Felhasználó a közszolgáltatási szerződés megkötéséhez szükséges előzetes kötelezettségeit teljesítette – 30 napon belül írásos ajánlatot küld, amelyhez 30 napig van kötve. Amennyiben a Felhasználó az ajánlatot teljes mértékben elfogadja, a Szolgáltató köteles a szerződést az ajánlatban rögzítettek szerint megkötöni.

4.1.2. Amennyiben a Felhasználó a szerződés megkötésére vonatkozó ajánlatot (szerződés tervezetet) a kézhezvételtől számított 30 napon belül nem küldi vissza, vagy arról érdemben nem nyilatkozik, a Szolgáltató ajánlati kötöttsége megszűnik. A Felhasználó által véleményeltéréssel visszaküldött szerződés tervezet alapján a Szolgáltató a véleményeltérés kézhezvételtől számított 15 napon belül egyeztetést kezdeményez a Felhasználóval.

4.1.3. A szerződés a felek által történő aláírást követően a szerződésben rögzített időpontban jön létre.

4.1.4. A szerződés ráutaló magatartással a szolgáltatás igénybevételével is létrejöhet. Ebben az esetben a Felhasználó/Díjfizető a távhő vételezés megkezdését követő 30 napon belül köteles az igénybevételt a Szolgáltatónak írásban bejelenteni. A szerződés az igénybevétel időpontjával jön létre. A szolgáltatás igénybevételével létrejött szerződésre a távhőszolgáltatásra vonatkozó jogszabályok, valamint az Üzletszabályzatban foglaltak, továbbá az általános közszolgáltatási szerződés feltételei az irányadóak.

4.2. A szerződő felek

- Félegyházi Fejlesztési Nonprofit Kft., Távhőszolgáltató (a továbbiakban: Szolgáltató)
- a szolgáltatást igénybe vevő lakossági Felhasználó és/vagy egyéb Felhasználó

4.3. A szerződés tárgya

Távhőszolgáltatás módja szerint:

- hőátalakítás nélkül nyújtott,

Távhőszolgáltatás célja szerint:

- fűtési célú,
- használati melegvíz-szolgáltatási célú:
- egyéb célú.

4.4.A szerződés időbeli hatálya:

A szerződés az abban meghatározott időpontban - ennek hiányában a szolgáltatás igénybevételével - jön létre.

Az általános közszolgáltatási szerződés határozatlan időre, az egyedi közszolgáltatási szerződés a felek megállapodásától függően határozott vagy határozatlan időre szól.

4.5.A teljesítés helye

4.5.1 A szolgáltatás teljesítésének helye hőközponti mérés esetén (TKSz. 2.1.4.1) a csatlakozási pont.

4.5.2 Épületrészenkénti mérés esetén (TKSz. 2.1.4.2) a felhasználói vezeték-hálózaton elhelyezett hiteles elszámolási mérő felhasználó felőli oldala.

4.6. A szolgáltatás teljesítése, folyamatossága, minőségi jellemzői

Fűtési célú távhőszolgáltatás:

4.6.1 A Szolgáltató vállalja, hogy a felhasználó részére folyamatos távhőszolgáltatást nyújt.

4.6.2 A fűtési időszak szeptember 15-től május 15-ig tart (TKSz. 2.1.7.).

4.6.3 A Felhasználónak a TKSz. 12.1. pontja alapján joga van a lekötött hőteljesítménynek megfelelően a hőellátás mértékét és egyéb jellemzőit, a fűtési célú hőellátás megkezdését, befejezését, a napok, napszakok szerinti változását a hőközpont üzemeltetőjének közreműködésével meghatározni, illetve szabályozni.

4.6.4 A fűtési időszakban a pótfűtést a Felhasználó képviselője külön írásbeli kérése alapján, elegendő igény esetén a Szolgáltató biztosítja, amennyiben azt a Felhasználó legalább 3 napon keresztül folyamatosan igénybe veszi, és azt az esedékesség előtt 36 órával bejelenti.

4.6.5 A Felhasználó rendelkezése hiányában a fűtési időszakban akkor kerül sor fűtésre, ha a külső hőmérséklet napi középértéke – az időjárás előrejelzés szerint - előreláthatólag nem haladja meg a +10°C-ot, illetőleg három egymást követő napon a +12°C-ot.

4.6.6 Az ugyanabból a hőközpontból (pl. szolgáltatói hőközpontból) ellátott több Felhasználó a hőellátás mértékéről, annak változtatásáról, a fűtési célú szolgáltatás megkezdésének és befejezésének feltételeiről együttesen rendelkezhet. Ennek hiányában a Szolgáltató az üzletszabályzat 4.6.5 pontja szerint jár el.

4.6.7 Fűtési időszakon kívül a fűtési célú szolgáltatás igénybevételére a Szolgáltatóval történő megállapodás alapján van lehetőség.

4.6.8. Használati melegvíz-szolgáltatási célú távhőszolgáltatás, mely lehet:

a) Vízfelmelegítés-szolgáltatás:

amely esetben nem a távhőszolgáltató által rendelkezésre bocsátott közműves ivóvíz felmelegítése történik (TKSZ. 2.1.2.2.1.), hanem azt a Felhasználó biztosítja.

4.6.9 A vízfelmelegítés-szolgáltatáshoz szükséges hő biztosítása - a szükséges karbantartások, hibaelhárítások időtartama kivételével – folyamatos, ha a közműves ivóvíz rendelkezésre áll.

b) Melegvíz-szolgáltatás:

amely esetben a távhőszolgáltató által rendelkezésre bocsátott közműves ivóvíz felmelegítése történik (TKSZ. 2.1.2.2.2.).

4.6.10 A melegvíz szolgáltatás - a szükséges karbantartások kivételével - folyamatos.

4.6.11 A melegvíz szolgáltatás során a melegvíz hőmérséklete a vételezési helyen – amennyiben a felhasználói berendezések állapota ezt lehetővé teszi – legalább 40 °C kell, hogy legyen.

4.7. A távhőszolgáltatás egyéb jellemzői

4.7.1 A Szolgáltató forróvíz primer hőhordozó közeg felhasználásával, hőközpontok alkalmazásával biztosít távhőszolgáltatást a Felhasználók részére.

4.7.2 A primer és szekunder fűtési víz előremenő hőmérséklete a külső hőfoktól függő, időjáráskövető szabályozással történik.

4.7.3 A melegvíz hőfokának szabályozása értéktartó.

4.7.4 A Szolgáltató köteles legalább olyan mennyiségű hőenergiát a teljesítési helyre eljuttatni, hogy a méretezési külső léghőmérsékletéhez tartozó hőteljesítmény aktuális külső hőfokhoz tartozó arányos része rendelkezésre álljon a Felhasználónál.

4.7.5 A Szolgáltató a távhőt a közszolgáltatási szerződésekben rögzített hőteljesítménnyel, hőhordozó paraméterekkel, az abban meghatározott időtartamban és módon biztosítja.

4.8. Az elszámolás alapjául szolgáló mérés, a szolgáltatás ellenértéke és elszámolása, a számlázás rendje

4.8.1. A mérés

A szolgáltatott és felhasznált távhő díjának elszámolása hiteles mennyiségmérés alapján történik.

Elszámolás alapjául szolgáló mérőeszközt a gyártó által megadott, a mérő hitelesítési engedélyében előírt beépítési követelmények betartásával kell beszerezni.

Fűtési célú távhő mérése:

4.8.1.1 A hőmennyiségmérés helye lehet:

- a felhasználói vagy a szolgáltatói hőközpont primer hőfogadó egysége,
- szekunder hőfogadó állomáson, amely az ellátott épület hőfogyasztás mérését biztosítani tudja,
- az épületen belül a felhasználói vezeték hálózaton, illetve berendezésen, úgy, hogy az ellátott épületrész teljes hőfogyasztás mérését mellékmérőként (mely a Díjfizető tulajdona) biztosítani tudja.

Használati melegvíz-szolgáltatási célú távhő mérése:

a) Vízfelmelegítés célú távhő mérése:

4.8.1.2 A hőmennyiségmérés helye:

- a felhasználói hőközpont primer hőfogadó egysége.

b) Melegvíz-szolgáltatási célú mérések:

4.8.1.3 A hőmennyiségmérés helye:

- a felhasználói vagy a szolgáltatói hőközpont primer hőfogadó egysége.

4.8.1.4 A vízmérés helye:

- az épületrészek használati melegvíz lecsatlakozásaiban.

4.8.1.5. A Szolgáltató tulajdonában vagy fenntartásában lévő, az elszámolás alapját képező hőmennyiségmérő mérésügyi megfelelőségét, szükség szerinti hitelesítését, cseréjét a Szolgáltató köteles saját költségén biztosítani.

4.8.1.6. A melegvíz mérésére szolgáló mérőeszköz hitelesítése, cseréje és üzemképes állapotban tartása a mérő tulajdonosának feladata. A Felhasználó/Díjfizető a mérő meghibásodását haladéktalanul köteles a Szolgáltató részére bejelenteni.

4.8.1.7. A mérőcsere tényét, adatait a bekötési lapon Szolgáltató és Felhasználó/Díjfizető rögzítik.

4.8.1.8. Az elszámolás alapját képező melegvíz mérők üzemképes állapotban tartása, hitelesítése, leolvasása a tulajdonos (Szolgáltató, Felhasználó) kötelezettsége.

4.8.1.9. A Felhasználó/Díjfizető köteles lehetővé tenni a Szolgáltató számára a mérők adatainak leolvasását, továbbá a mérők fenntartásával összefüggő munkálatok elvégzését.

4.8.1.10. Az elszámolásra szolgáló hőmennyiségmérő eszköz meghibásodása esetén, amennyiben a hibás időtartam megállapítható, az előző év azonos időszakában mért mennyiség azonos szolgáltatási és vételezési körülményekre korrigált mennyiséget kell az elszámolás alapjának tekinteni. Ezen időszak hiányában a meghibásodás elhárítását követő, vagy azt megelőző, legalább 1 hónap hőfelhasználása képezi a korrekció alapját.

4.8.1.11. A Szolgáltató a tulajdonában levő és az elszámolás alapját képező mérőeszköz mérésügyi megfelelőségét a Felhasználó/Díjfizető kérésére köteles a külön jogszabályban meghatározott szervezettel megvizsgáltatni. Ha a vizsgálat szerint a mérőeszköz nem felel meg az előírásoknak, a mérő vizsgálatával felmerült költségek és a mérőcsere költsége a Szolgáltatót terheli. Ellenkező esetben a költségeket a Felhasználó/Díjfizető köteles viselni.

4.8.1.12. A Felhasználó/Díjfizető tulajdonában lévő költségosztásra szolgáló berendezések fenntartásáról (javításáról, karbantartásáról, cseréjéről) és leolvasásáról a tulajdonos köteles gondoskodni.

4.8.1.13. A Felhasználónál felszerelt hőmennyiség-, és használati melegvíz mérők védelméről és a plombák sértetlenségéről a Felhasználó/Díjfizető köteles gondoskodni.

4.8.2. A szolgáltatás ellenértéke és elszámolása, a számlázás rendje

4.8.2.1. A lakossági Felhasználónak és a külön kezelt intézménynek nyújtott távhőszolgáltatás díját, mint legmagasabb hatósági árat, külön jogszabály állapítja meg.

A hatósági ármegállapítással összefüggő feladatokat a Magyar Energetikai és Közműszabályozási Hivatal javaslatára a Nemzeti Fejlesztési miniszter rendeletben határozza meg.

A Szolgáltató által a lakossági Felhasználóval vagy a külön kezelt intézménnyel kötött közszolgáltatási szerződésben a hatósági árnál magasabb árat érvényesen kikötni nem lehet.

4.8.2.2. A fűtési alapidj éves díj, amelyet a felhasználók vagy a díjfizetők az épület, épületrész fűtött légtérfogata vagy a lekötött hőtelteljesítmény után fizetnek. A fűtés alapidját 12 havi egyenlő részletben, havonta előre kell megfizetni a tárgyhónapban a számlán megjelölt fizetési határidőre.

Mértéke: az épületnek, épületrésznek a közszolgáltatási szerződésben meghatározott légtérfogata (lm³), vagy lekötött teljesítménye (MW) után fizetendő díj (Ft/lm³/év; Ft/MW/év).

A melegvíz alapidjat: mérés szerinti elszámolásnál az elfogyasztott melegvíz mennyisége, nem mért fogyasztás esetén az átalány mennyiség szerint kell megfizetni utólag a tárgyhónapot követő hónapban, a számlán megjelölt fizetési határidőre.

A lakás teljes fűtött légtér (lm³)
0-75

Átalánydíj víz (m³)
4

75,1-100	6
100,1-120	7
120,1-140	9
140,1-165	11
165,1-185	13
185,1-225	15
225,1-	18

4.8.2.3. Ha a felhasználói berendezések hibája vagy alkalmatlansága miatt nem teljesíthető a szolgáltatás, a Felhasználónak az adott szolgáltatásra vonatkozó alapdíjat meg kell fizetnie.

4.8.2.4. A Felhasználó a felhasználási hely légtérfogatának megfelelő éves alapdíjat mindaddig köteles a Szolgáltató részére megfizetni – abban az esetben is, ha távhőt nem vételezett – amíg az a távhőszolgáltatást ténylegesen meg nem szüntette és ezt írásban a távhőszolgáltatónak írásban nem jelezte.

4.8.2.5. A fűtési hőenergia díját a lakossági felhasználó (Díjfizető) – eltérő megállapodás hiányában – 6 hónapon át, havonta a fűtési idényben az előző fűtési idény figyelembevételével havi egyenlő részletekben teljesíti a számlán feltüntetett időpontig. A távhőszolgáltató a mért fogyasztás alapján a hődíjat a felhasználói közösséggel kötött általános közszolgáltatási szerződés szerint szétosztja, és a részfizetések összegével évente legalább egyszer, a fűtési idény végén elszámol.

4.8.2.6. A szolgáltatott és a felhasznált fűtési hődíjának elszámolása hiteles hőmennyiség mérés alapján történik.

4.8.2.7. A távhőszolgáltatás díja együttesen vagy külön-külön épületrészenként is elszámolható. Épületrészenkénti díjmegosztás esetén a fűtési hődíj épületrészenkénti (lakásonkénti) megosztásának arányait (módját) az épületrészek tulajdonosainak megállapodása alapján a Felhasználó képviselője közli a Szolgáltatóval, a jóváhagyott költségfelosztást átadja a Szolgáltatónak azzal, hogy a Díjfizetők részére készítse el a fűtési hődíj elszámoló számlákat. A Szolgáltató az átvett adatok alapján 30 napon belül elkészíti az elszámoló számlákat.

A Szolgáltató a hőközpontban vagy hőfogadóban mért fűtési célú hőmennyiséget és annak díját a Felhasználó (képviselője) által megadott arányok szerint osztotta szét, az arányok megállapításával kapcsolatos díjfizetői kifogások rendezésére közvetlenül a Felhasználó köteles. Megállapodás hiányában a Szolgáltató a felhasznált fűtési hőenergia díját az épületrészek légtérfogata arányában osztja szét a Díjfizetők között.

4.8.2.8. Az általános közszolgáltatási szerződésről, annak a díjszétosztás módjára, arányaira vonatkozó rendelkezéseiről és ezek változásáról a felhasználó képviselője köteles a Díjfizetőket tájékoztatni. A Díjfizető kérésére Szolgáltató ügyfélszolgálat köteles az általános közszolgáltatási szerződésről, a díjszétosztás módjáról tájékoztatást adni.

4.8.2.9 A használati melegvíz díját egyedi mérés alapján, hitelesített, a Szolgáltató által szakszerűen felszerelt melegvíz mérő szerinti mennyiség alapján kell elszámolni.

Ahol a melegvíz mérő a Szolgáltató tulajdonában van - eltérő megállapodás hiányában - a melegvíz mérők leolvasása, ellenőrzése évi egyszeri alkalommal történik. A mérők leolvasásáról, ellenőrzéséről fényképfelvétel készülhet. A közbenső időben a Felhasználónak, Díjfizetőnek a Szolgáltatóval kötött megállapodás szerinti előleg kerül számlázásra.

4.8.2.10. A használati melegvíz előállításához felhasznált hálózati hidegvíz és csatorna használat díja, továbbá a vonatkozó jogszabályokban előírt egyéb költségelemek közvetített szolgáltatásként kerülnek továbbszámlázásra a víziközmű- és csatornaszolgáltató által számlázott árakon. A víz- és csatornadíj árváltozáskor a díjakat Szolgáltató jogosult külön ármegállapítás nélkül érvényesíteni a Felhasználók és Díjfizetők felé.

4.8.2.11. A használati melegvíz felmelegítésének hődíj költsége a melegvízfogyasztás, a fajlagos hőszükséglet és a hőenergia szorzata.

A hőközpontban 1 m³ közműves ivóvíz felmelegítéséhez és hőn tartásához szükséges hőmennyiséget vagy fajlagos hőszükségletet Szolgáltató állapítja meg. Az 1 m³ közműves ivóvíz felmelegítéséhez és hőn tartásához szükséges hőmennyiség a szolgáltatói tulajdonú hőközpontokban hitelesen mért hő- és használati melegvíz felhasználás mennyiségeinek hányadosa (GJ/víz^{m3}). Ezt az átlagos fajlagos hőmennyiséget Szolgáltató évente – előző év december 1. és tárgyév november 30. napja közötti időtartamra – köteles felülvizsgálni és újra megállapítani.

A megállapított fajlagos hőmennyiséget a Szolgáltató a honlapján és az ügyfélszolgálatán hozzáférhetővé teszi és a tárgyév január 1-jei hőfelhasználás elszámolásától kezdődően alkalmazza.

4.8.2.12 A Szolgáltató és Felhasználó/Díjfizető a 4.8.2.11 pontban foglaltaktól eltérően a melegvíz mérésre és elszámolásra a TKSz. vonatkozó feltételei szerint is megállapodhatnak.

4.8.2.13. A Szolgáltatót havonta számlaadási, a Felhasználót, Díjfizetőt a számlán feltüntetett fizetési határidőig díjfizetési kötelezettség terheli.

4.9.A díjfizetés rendje, a késedelmes díjfizetés

4.9.1.Számlaadási kötelezettség:

Az egységes közszolgáltatói számlaképről szóló jogszabály előírásainak betartásával a Szolgáltató, a távhőszolgáltatásért fizetendő ellenértékről felhasználási helyenként havonta részszámlát állít ki.

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

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

Téves leolvasás vagy adatrögzítési hiba esetén Felhasználó/Díjfizető kérésére a helyesbítő számlát haladéktalanul el kell készíteni. A távhőszolgáltató által észlelt hiba esetén a számlát a hiba észlelését követően haladéktalanul helyesbíteni szükséges.

4.9.2.A Felhasználó vagy Díjfizető díjfizetési kötelezettségének eleget tehet:

a) Lakossági felhasználó:

- készpénzáttalalási megbízás (csekk) alapján
- átutalással
- pénztári befizetéssel
- egyéb módon.

Lakossági folyószámláról - csoportos beszedési megbízás alapján - történő kiegyenlítésre, csak a pénzügyintézet értesítését követően a megbízás/felhatalmazás érvényességének időpontjától kerülhet sor.

Ha a megbízás fedezet hiány vagy egyéb ok miatt nem teljesíthető, nincs lehetőség arra, hogy a FÉLEGYHÁZI FEJLESZTÉSI NONPROFIT Kft. benyújtsa Felhasználó/Díjfizető folyószámláját vezető pénzügyintézetnek:

- a nem teljesített megbízásokat (a visszautasítás okától függetlenül),
- a tárgyhót megelőző időszak számláit,
- a tárgyhót érintő korrekciós számlákat,
- a Felhasználó/Díjfizető változással összefüggő számlákat.

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. Az ilyen megbízással kapcsolatos ügyek intézése nem tartozik a Szolgáltató hatáskörébe. Felhasználónak/Díjfizetőnek észrevétel, kifogás, vagy panasz esetén közvetlenül a bankhoz kell fordulnia.

b) Egyéb felhasználó (közület, külön kezelt intézmény, stb.):

- készpénzáttalalási megbízás (csekk) alapján
- átutalással
- pénztári befizetéssel
- egyéb módon.

A fizetést igazoló bizonylatokat (csekkszelvény, pénztári nyugta, átutalási megbízás, folyószámla kivonat) 5 évig meg kell őrizni.

4.9.3.Fizetési kötelezettség, késedelmes fizetés következményei, követelések behajtása:

A késedelmes fizetés következményei:

Felhasználó a távhőszolgáltatás ellenértékét a szerződésben (fizetési megállapodásban) vagy a számlán feltüntetett határidőig köteles kiegyenlíteni.

A fizetési kötelezettség teljesítése független a Felhasználó által megválasztott fizetési módtól.

Késedelmes fizetésnek minősül, ha a Felhasználó vagy Díjfizető a szolgáltatás ellenértékét a számlán feltüntetett határidőig nem fizeti meg, továbbá a fizetési határidőig csak részben egyenlíti ki.

Késedelmes fizetés esetén a Felhasználó, Díjfizető köteles a Ptk. vagy a szerződés szerinti késedelmi kamatot megfizetni.

Késedelmi kamat:

Lakossági Felhasználó fizetési késedelem esetén a Ptk-ban foglaltak szerinti mértékű késedelmi kamatot fizet.

Egyéb, közületi felhasználóknál a késedelmi kamat mértéke – egyéb megállapodás hiányában – a Ptk-ban foglaltak szerinti.

Követelések beszedése:

Amennyiben a Felhasználó/Díjfizető a fizetési kötelezettségét a számla szerinti, vagy a fizetésre szóló egyéb megállapodásban foglalt fizetési határidő leteltéig nem teljesíti, és a számla összeg vagy a lejárt tartozás kiegyenlítése fizetési felszólítás ellenére nem történik meg, úgy a Szolgáltató jogi úton megkezdi a lejárt követelések beszedését.

A Fizetési felszólítás kerül kiküldésre minden olyan Felhasználó/Díjfizető részére, aki rendelkezik 2 darab lejárt esedékességű számlával. A Felhasználó/Díjfizetőnek a Fizetési felszólítás kézhezvételétől számítva 8 napja áll rendelkezésre, hogy rendezze tartozását.

Fizetési felszólítás díját a mindenkor hatályos Árképzési szabályzat tartalmazza.

Tértivevényes fizetési felszólítás kerül kiküldésre minden olyan Felhasználó/Díjfizető részére, aki korábban már kapott Fizetési felszólítást, az abban foglalt határidőben nem tett eleget tartozásának rendezésére; vagy rendelkezik 3 darab lejárt esedékességű számlával. A Felhasználó/Díjfizetőnek a Térítvevényes felszólítás kézhezvételétől számítva 8 napja áll rendelkezésre, hogy rendezze tartozását.

Ha a Címzett az átvételt megtagadja, úgy a postai úton megküldött Térítvevényes fizetési felszólítás kézbesítés megkísérlésének napján kézbesítettnek kell tekinteni.

Ha pedig a Térítvevényes fizetési felszólítás „nem kereste” jelzéssel érkezik vissza, akkor azt a postai kézbesítés második megkísérlésének napját követő ötödik munkanapon kell kézbesítettnek tekinteni.

Tértivevényes fizetési felszólítás díját a mindenkor hatályos Árképzési szabályzat tartalmazza.

Amennyiben a megküldött Térítvevényes fizetési felszólítás az előzőekben foglaltak szerint kézbesítettnek tekintendő és a Fogyasztó a fizetési kötelezettségének 8 napon belül nem tesz eleget, akkor a Szolgáltató kezdeményezi a Közjegyzői fizetési meghagyást, melynek a költsége a Felhasználó/Díjfizetőt terheli.

Közjegyzői fizetési meghagyás díját a mindenkor hatályos Árképzési szabályzat tartalmazza.

A végrehajtási eljárás során felmerült költségek (illeték, ügyvédi díj, végrehajtói munkadíj, késedelmi kamat) a hátralékost terhelik. A díjtartozás rendezéséig a melegvíz szolgáltatás megszüntethető.

4.10. A közszolgáltatási szerződés alanyainak jogai és kötelezettségei

4.10.1. Felhasználó jogai:

- a közszolgáltatási szerződés feltételei és az ÁSZF szerint a távhőszolgáltatást igénybe venni,
- a tulajdonosok (díjfizetők) egymással történő megállapodása alapján az elszámolás módját meghatározni (Tsz. 44. § (1) bek.),
- elszámolási időszakon belül részszámla módosítását kérni,
- a szolgáltatással összefüggő panaszokat, észrevételeket, reklamációkat megtenni,
- az elszámoló mérő(k) vizsgálatát kérni (Tsz. 46. § (2) bek.),
- a fűtési célú távhőszolgáltatás mértékét, annak megkezdését és befejezését, a napok, napszakok szerinti változtatását Szolgáltatóval egyeztetett módon írásban kérni,
- a Felhasználóról nyilvántartott adatokba betekinteni.

4.10.2. Felhasználó kötelezettségei:

- a szolgáltatást a jogszabályokban és a közszolgáltatási szerződésben, valamint az ÁSZF-ben meghatározott célra és módon igénybe venni,
- a szolgáltatás díjait a számlán feltüntetett fizetési határidőig megfizetni,
- az elszámoló mérők cseréjét hitelesítés céljából lehetővé tenni, és az azokhoz való hozzáférhetőséget biztosítani, (TKSz. 17.3. pontja)
- az ellenőrzés során tapasztalt rendellenességeket, hibákat megszüntetni,
- a Felhasználó/Díjfizető személyében, illetve adataiban bekövetkező változást 15 napon belül bejelenteni (TKSz. 21.1; 21.2; 21.3.§),
- 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 a Szolgáltatónak bejelenteni,
- lehetővé tenni a Szolgáltató részére a vételezés, a felhasználói berendezés állapotának ellenőrzését (TKSz. 15.2.)
- más Felhasználó/Díjfizető vételezésének akadályozásától tartózkodni (TKSz. 14.1 – 14.2.),
- szerződésszegő magatartása folytán a Szolgáltatónak okozott kárt és egyéb költségeket megtéríteni,
- a távhőszolgáltatás felfüggesztését lehetővé tenni a Tsz. 49. § (2) bek. b)-e) pontjaiban meghatározott szerződésszegése esetén.

4.10.3. Szolgáltató jogai:

- a Felhasználót/Díjfizetőt ellenőrizni a szolgáltatás igénybevételével összefüggően (TKSz. 15.1 – 15.2.),
- a Felhasználó/Díjfizető által igénybe vett szolgáltatás ellenértékének megfizettetése, illetve amennyiben azt a Felhasználó/Díjfizető elmulasztja annak érvényesítése,

- a szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása, felfüggesztése, (Tsz. 40. §; 41. §; 51. § (3) - (4); TKSz 14.2, TKSz 16.1.),
- a jogszabályban meghatározott esetekben felhasználási helyre történő bejutás elrendelése iránti eljárást kezdeményezni (Tsz. 51. § (8) bek.),
- a Felhasználó vételezésének ellenőrzése, továbbá a felhasználói berendezések, vezetékek, elszámolási mérők ellenőrzése (TKSz 15.1. – 15.2.),
- a felhasználói hőközpont helyisége és a hőfogadó állomás, valamint az összekötő vezetéket magában foglaló helyiség, épületrész térítésmentes használata (Tsz. 56. § (2) bek.),
- Felhasználó távhőszolgáltatásba való bekapcsolását megtagadni, illetve vételezését megszüntetni, ha a Felhasználó tulajdonában lévő berendezések az egészséget, a vagyonbiztonságot veszélyeztetik (Tsz. 39. §).

4.10.4. Szolgáltató kötelezettségei:

- a vonatkozó jogszabályok és a közszolgáltatási szerződés feltételei szerint a Felhasználó részére távhőt szolgáltatni,
- a szolgáltatással kapcsolatos észrevételeket, panaszokat, reklamációkat kivizsgálni,
- 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 a számlázott átlagmennyiséget és/vagy a fűtési hődíjat (részszámlát) módosítani,
- az elszámoló mérőket a közszolgáltatási szerződésben rögzített időpontokban leolvasni és a fogyasztásról elszámoló számlát küldeni Felhasználó/Díjfizető részére,
- a tulajdonában lévő elszámoló mérők jogszabályban előírt időszakonkénti hitelesítéséről gondoskodni (Tsz. 46. § (1) bek.),
- Felhasználó kérésére a Szolgáltató tulajdonában lévő elszámolási mérők felülvizsgálatát elvégezni és annak eredményéről a Felhasználót tájékoztatni,
- a távhőszolgáltatás tervezett, vagy egyéb okból szükségessé váló szüneteltetéséről a 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.).

4.11. A szerződésszegés és következményei

4.11.1. Szerződésszegés a Szolgáltató részéről:

A Szolgáltató részéről szerződésszegésnek minősül, ha

- a távhőszolgáltatást a közszolgáltatási szerződésben meghatározott időpontban nem kezdi meg;
- a távhőt nem a közszolgáltatási szerződésben meghatározott, illetőleg nem a tőle elvárható módon szolgáltatja;

- c) a Felhasználó részére történő szolgáltatást a Szolgáltatónak felróható okból nem hitelesített mérőeszköz használatával végzi;
- d) a távhőszolgáltatás előre tervezhető munkák miatti szüneteltetéséről a Felhasználót az üzletszabályzatban vagy a szerződésben előírt módon és időben nem értesíti;
- e) a szolgáltatás felfüggesztése esetén a felfüggesztési ok megszüntetésére vonatkozó írásbeli értesítés kézhezvételét követő munkanapon a Felhasználó részére a távhőszolgáltatást nem kezdi meg;
- f) felróható magatartása folytán a távhőszolgáltatás megszűnik vagy azt a Tszt. 40-41. §-aiban foglaltakon túlmenően szünetelteti vagy korlátozza.

A Szolgáltató köteles a Felhasználó vagy Díjfizető részére a díj arányos részét visszatéríteni, ha a távhőszolgáltatás felróható magatartása folytán megszűnik vagy azt a jogszabályokban vagy az üzletszabályzatban foglaltakon túlmenően szünetelteti vagy korlátozza.

A Szolgáltató a Felhasználó részére a közszolgáltatási szerződésben kikötött kötbért fizeti meg a 4.11.1. a)-d) és f) pontokban felsorolt szerződésszegés esetén.

4.11.2. Szerződésszegés a Felhasználó részéről

A Felhasználó illetőleg Díjfizető részéről szerződésszegésnek minősül, ha

- a) a szerződésben meghatározott hűteljesítményt túllépi;
- b) a távhő folyamatos és biztonságos szolgáltatását illetőleg más Felhasználó vagy Díjfizető szerződésszerű távhővételezését zavarja vagy veszélyezteti;
- c) a mérőeszközt vagy a mérőeszköz hitelességét tanúsító jelet megrongálja, eltávolítja vagy – amennyiben a mérőeszköz olyan helyiségben van elhelyezve, amelybe a Felhasználó állandó bejutása illetve felügyelete biztosított – ezek sérülését illetve hiányát a Szolgáltatónak nem jelenti be;
- d) a mérőeszköz befolyásolásával vagy megkerülésével – ideértve a mérőeszköz vagy annak hitelességét tanúsító jel megrongálását és eltávolítását is – távhőt vételez;
- e) a távhőszolgáltatás díját nem, vagy nem a szerződésben meghatározott időben fizeti meg;
- f) a korlátozási rendelkezéseknek nem tesz eleget;
- g) a távhő vételezését a szerződés felmondásával összefüggésben nem a Tszt. 38.§. 2), 4) illetve 5) bekezdésében foglalt feltételekkel szünteti meg.

Szolgáltató jogosult

- a) a 4.11.2. c) és d) pontokban foglalt szerződésszegés esetén a Szolgáltató jogosult a Felhasználóval/Díjfizetővel az Önkormányzat rendeletében szereplő pótdíjakat megfizettetni
- b) a szerződést felfüggeszteni, vagy a közszolgáltatási szerződést felmondani, ha a Felhasználó vagy a Díjfizető a távhő folyamatos és biztonságos szolgáltatását illetőleg más Felhasználó vagy Díjfizető szerződésszerű vételezését zavarja vagy veszélyezteti,
- c) a 4.11.2. e), g) pontban megjelölt szerződésszegések miatt a közszolgáltatási szerződést felmondani.

A Díjfizetés kötelezettje a szolgáltatási díj megfizetésén felül köteles az Önkormányzat rendeletében meghatározott pótdíjat fizetni szerződés nélküli távhőfogyasztás esetén és szerződésszegés esetén.

A Szolgáltató jogosult a szolgáltatás felfüggesztésével, ellenőrzésével és a felhasználási helyre történő bejutás elrendelésével, továbbá a felfüggesztés megszüntetésével felmerült költségeit a szerződésszegőre áthárítani.

4.12. A szerződés felmondása

4.12.1 A Szerződés Szolgáltató és Felhasználó vagy Díjfizető általi felmondására és módosításaira a Tszt. 38. §-ban, valamint az Üzletszabályzatban foglaltakat kell alkalmazni azzal, hogy a Felhasználó vagy Díjfizető részéről a felmondás csak a fűtési időszakon kívülre szólhat, és 30 napos a felmondási idő.

4.12.2. A Felhasználó az általános közszolgáltatási szerződés felmondása iránti szándékát írásban köteles a Szolgáltatónak bejelenteni. A Szolgáltató 15 napon belül írásban köteles a felmondás feltételeiről az előírt eljárásról a Felhasználót tájékoztatni.

4.12.3. A felmondás együttes feltételei a Tszt. 38. § (2) bekezdése alapján:

- a távhővel ellátott épület tulajdonosi közösségének az összes tulajdoni hányad szerinti legalább 4/5-ének megfelelő szavazattöbbséggel meghozott határozata,
- a szerződés felmondása nem okozhat jelentős kárt más számára és nem korlátozza mások tulajdonosi használói, bérleti jogait,
- a Felhasználó köteles viselni 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 és a felmondás nem ütközik egyéb jogszabályba.

A melegvíz szolgáltatás a felhasználó kérelmére megszüntethető vagy szüneteltethető, ha:

- műszakilag megoldható,
- viseli az átalakítás költségeit.

4.12.4.A szerződés felmondására vonatkozó további rendelkezéseket az Önkormányzati rendelet tartalmazza.

4.12.5.A közszolgáltatási szerződés felmondása alóli, közintézményi felhasználót megillető mentesség biztosítására a Tszt. 51/A. §-ában foglaltak vonatkoznak.

4.12.6. Az egyedi közszolgáltatási szerződés a szerződésben meghatározott felmondási idővel az abban meghatározott időpontra mondható fel.

4.13. Az általános közszolgáltatási szerződés módosítása, épületrész távhőellátásának megszüntetése

4.13.1 Abban az esetben, ha a távhővel ellátott épületben lévő, külön tulajdonban és külön használatban álló épületrészben kívánják a távhő igénybevételét megszüntetni, az épületrész tulajdonosa és a Felhasználó közösen kezdeményezheti az általános közszolgáltatási szerződés módosítását.

4.13.2 A szerződés módosítása iránti igény bejelentése esetén a Szolgáltató 15 napon belül köteles a módosítás feltételeiről, az előírt eljárásról a Felhasználót írásban tájékoztatni.

4.13.3 A szerződés módosítása iránti igény eltérő megállapodás hiányában az épületrész egészére, továbbá mind a fűtési mind a melegvíz-szolgáltatási célú hőellátás megszüntetésére vonatkozik.

4.13.4 Az általános közszolgáltatási szerződés módosításának együttes feltételeit a Tsz. 38. §. 5) bekezdése és az Önkormányzati rendelet tartalmazza.

4.13.5 A távhőszolgáltatás megszüntetése esetén a nem lakás céljára szolgáló alagsori, földszinti helyiségek (üzlet, garázs, stb.) mennyezetét minimum 4 cm vastag hőszigeteléssel kell burkolni. A helyiségekben lévő és megmaradó fűtési vezetékek hőszigeteléséről a Felhasználó köteles gondoskodni.

4.13.6 A szerződés módosítása esetén a Díjfizető díjfizetési kötelezettsége abban az időpontban szűnik meg, amikor a jogszabályi feltételeket teljesítette, a távhő bármilyen módon való igénybevételét megszüntette, továbbá épületrész leválása esetén a hődíj szétosztására vonatkozóan a szerződés módosítása megtörtént.

4.14. Tulajdoni viszonyok, berendezések működtetése

4.14.1.A Szolgáltató tulajdonát képezi a távhőszolgáltatást biztosító elosztó távhővezeték hálózat, szolgáltatói hőközpont/hőfogadó állomás, Szolgáltató által létesített felhasználói hőközpont, továbbá a felhasználói tulajdonú hőközpontban elhelyezett hőmennyiségmérő.

A felszerelt nyomáskülönbség szabályozó berendezés működtetése és karbantartása a Szolgáltató kötelezettsége függetlenül attól hogy azt kinek a költségén létesítették.

4.14.2.A Szolgáltató a tulajdonában lévő szolgáltatói berendezések és felhasználói hőközpontok biztonságos üzemeltetését, fenntartását, szükségyszerű javítását biztosítja.

4.14.3. A felhasználói hőközpont üzemeltetése és fenntartása (karbantartás, javítás, felújítás) a tulajdonosának a kötelezettsége.

4.14.4. A hőközpont (hőfogadó állomás) elhelyezésére szolgáló helyiséget a Felhasználó térítésmentesen biztosítja a távhőszolgáltató részére.

4.14.5. Felhasználó/Díjfizető a tulajdonát képező berendezéseken átalakítási munkát kizárólag a Szolgáltató előzetes írásbeli hozzájárulásával jogosult végezni, kivéve az épületrészben (lakásban) a használati melegvíz-mérő utáni vezetéket és szerelvényeket érintő munkálatokat.

4.14.6. Feleket az egymás berendezéseiben okozott kárért a Ptk. rendelkezései szerinti felelősség terheli.

4.15. Adatkezelés, díjfizetők személyében történő változás

4.15.1. A Szolgáltató jogosult a Felhasználók és Díjfizetők tájékoztatása mellett a Díjfizetők adatai közül azok kezelésére, amelyek a Felhasználók és Díjfizetők azonosításához, a közszolgáltatási szerződés teljesítéséhez szükségesek.

Az adatkezelésre a Szerződés hatályba lépésétől, annak megszűnése után az abból származó követelések elévüléséig jogosult. A Szolgáltató által kezelt adatok közül azokat, amelyek a tevékenységgel összefüggő adatkezelés céljából szükségesek, a Szolgáltató jogosult átadni azoknak, akik a megbízásából a díjak számlázását és beszedését, a követelések kezelését, vagy az ügyfél-tájékoztatást végzik. Jelen szabályozás az adatkezelés és az adatok átadása tekintetében a Felhasználók és a Díjfizetők vonatkozásában tájékoztatásnak minősül.

4.15.2. A Felhasználó és Díjfizető adataiban bekövetkező változást a Felhasználó és Díjfizető a változás bekövetkezésétől számított 15 napon belül köteles írásban vagy személyesen bejelenteni a Szolgáltató felé.

A változásokra vonatkozó bejelentéseknek tartalmaznia kell az új Felhasználó vagy Díjfizető azonosításához szükséges adatokat, a felhasználási hely, az épületrész megjelölését, a változás időpontját. Tulajdonjog változást a változást bizonyító okirat bemutatásával kell igazolni. A Szolgáltató a számlázást a bejelentésben megjelölt időponttal, késedelmes bejelentés esetén annak beérkezése időpontjától módosítja.

A Felhasználó/Tulajdonos/Bérlő/Díjfizető személyében bekövetkezett változás igazolásához, az adatmódosítási kérelem benyújtásához az alábbi dokumentumok, adatok szükségesek:

- a tulajdonjog megszerzését, megszűnését igazoló okirat (adás-vételi szerződés, csereszerződés, ajándékozási szerződés, eltartási szerződés, jogerős hagyaték átadó végzés, halotti anyakönyvi kivonat + nyilatkozat a saját névre történő számlázás átvezetésére),
- ügyvéd által ellenjegyzett tulajdonjogról lemondó nyilatkozat/bejegyzési engedély,
- 30 napnál nem régebbi tulajdoni lap,
- bérlőváltozás esetén a bérlő kijelölő határozat, bérleti szerződés, birtokba adási jegyzőkönyv,
- céggel (nem természetes személlyel) történő szerződéskötéshez, számlázási adatok átvezetéséhez szükség van 30 napnál nem régebbi cégkivonatra és az eljáró képviselő Aláírási címpéldányára,
- mennyiségmérők adatai (a költségosztásra alkalmazott eszközök kivételével).

A bérlő, használó részére történő számlázás módosításához csatolni szükséges a tulajdonos és a bérlő, használó által aláírt együttes kérelem nyomtatványt, valamint az aláírási címpéldányt ha a tulajdonos vagy a bérlő, használó nem természetes személy.

Felhasználó képviselőjében bekövetkezett változás átvezetésének kérése esetén be kell nyújtani az új képviselő megbízását tartalmazó közgyűlési határozatot, lakásszövetkezetek esetében a cégbírószági bejegyző végzést.

A Díjfizető személyének változásáról a régi és az új Díjfizető a Felhasználó képviselőjét is ugyanezen határidőn belül köteles tájékoztatni. A Díjfizetők személyében bekövetkező változások nem érintik a Felhasználó és a Szolgáltató között létrejött szerződés érvényességét.

A Díjfizető a változás időpontjától jogosult a szerződésben foglaltak szerint a szolgáltatás igénybevételére, és ugyanezen időponttól köteles a távhőszolgáltatás díjainak megfizetésére.

5. ÜGYFÉLSZOLGÁLATI TEVÉKENYSÉG

5.1. Az ügyfélszolgálat feladata

A Szolgáltató a felhasználók megfelelő tájékoztatása érdekében, valamint a szolgáltatással kapcsolatos igények fogadására, kielégítésére, a reklamációk, észrevételek intézésére ügyfélszolgálatot és hibabejelentő helyet, a szolgáltatás ellenértékének beszedésére pénztárt működtet.

Az ügyfélszolgálati tevékenység magában foglalja mindazon ügyek intézését, amelyek a Felhasználói/Díjfizetői szolgáltatói jogviszony létrejöttét, hatályát és megszűnését érintik.

Az ügyfélszolgálat tevékenységi köréhez tartozik:

- szerződéskötési és - módosítási igények ügyintézése,
- ügyfélszolgálati pénztár működtetése,
- a felhasználási helyek, valamint az elszámoló mérők alapadatainak és változásainak nyilvántartása,
- a Felhasználók/Díjfizetők adatainak és azok változásainak nyilvántartása, valamint a változás bejelentésével kapcsolatos feladatok ellátása,
- az elszámoló mérőkkel kapcsolatos ügyek intézése (mérőállás leolvasása, csere, mérő pontossági vizsgálatának kezdeményezése, stb.),
- követeléskezelési tevékenység ellátása,
- szabálytalan vételezés (Tsz. 3. § n) pontja), illetve tartozás esetén a szolgáltatás felfüggesztésének kezdeményezése,
- együttműködés a fogyasztóvédelmi hatósággal és a felhasználói érdekképviselőkkel,
- a Felhasználók/Díjfizetők tájékoztatása a szociális és egyéb támogatások igényléséről, az adósságkezelési programokról,
- a szolgáltatással kapcsolatos hibák, panaszok fogadása.
- tájékoztatás a szolgáltatási árakról, díjtételekről, az elszámolási módokról, a számlázás és a díjfizetés rendjéről,
- a Felhasználók/Díjfizetők tájékoztatása a követelések és befizetések egyenlegéről,
- a Felhasználók/Díjfizetők tájékoztatása a távhőszolgáltatást érintő jogszabályokról és ezek összefüggéseiről,
- a Felhasználók/Díjfizetők tájékoztatása a jogorvoslati lehetőségekről.

5.2 A műszaki ügyek intézése

- a Felhasználók/Díjfizetők tájékoztatása a szolgáltatás igénybevételének, a csatlakozás, a bővítés, és a megszüntetés feltételeiről,
- tájékoztatás a közszolgáltatási szerződésekről, a távhő és használati melegvíz mérés szerinti elszámolásának lehetőségeiről és feltételeiről,
- az elszámoló mérőkkel kapcsolatos ügyek, változások intézése (meghibásodás, felülvizsgálat, csere, mérő pontossági vizsgálatának kezdeményezése, stb.),

- 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 (panaszok, bejelentések, kifogások, észrevételek) intézése, kérdések megválaszolása,
- energetikai tájékoztatás,
- a Felhasználók tájékoztatása az energiatakarékossági és pályázati lehetőségekről,
- a Felhasználók/Díjfizetők tájékoztatása szolgáltatás kimaradás esetén,
- a Felhasználók/Díjfizetők tulajdonában lévő berendezések meghibásodásával, üzemeltetésével, felülvizsgálatával és korszerűsítésével összefüggő bejelentések (megrendelések) felvétele és továbbítása az érintett egységek részére.

5.3. Az ügyfélszolgálat és hibafelvétel elérhetőségei és működési rendje

A Felhasználók/Díjfizetők a személyes ügyintézés mellett levélben, e-mailben, telefonon is kezdeményezhetik ügyeik intézését, kérhetnek tanácsot, segítséget, tájékoztatást. Az írásos megkeresésekre a Szolgáltató írásban válaszol.

Ügyfélszolgálati iroda:

Cím: Kiskunfélegyháza, Darvas J. tér 1/A.

Telefon: 76/461-428

e-mail: tavho@kiskunfelegyhaza.hu

Ügyfélfogadási rend:

Hétfő 07:00 – 12:00

Szerda 08:00 – 20:00

Az ügyfélfogadás rendjét a telephely bejáratánál jól láthatóan ki kell függeszteni.

Munkaidőn kívül az ellátási hiányosságok elhárítására a Szolgáltató műszaki ügyeleti és készenléti szolgálatot működtet.

Cím: Kiskunfélegyháza, Darvas J. tér. 1/A.

Tel: 76/461-428

Hibafelvétel: 00:00 - 24:00 óráig

Hiba- és panaszfelvétel módja: személyesen, vagy telefonon.

Fogadható hiba- és panaszbejelentések típusa:

- szolgáltatói rendszer meghibásodás
- felhasználói rendszer meghibásodás
- szolgáltatás minőségi reklamáció

- elszámolási mérő meghibásodás, csere

Megjegyzés: felhasználói rendszer meghibásodás esetén amennyiben a felhasználói berendezések üzemeltetésére és hibaelhárítására a felhasználó a Félegyházi Fejlesztési Nonprofit Kft-vel átalánydíjas karbantartási szerződést nem kötött, a szolgáltató a további kármegelőzést célzó beavatkozásokat végrehajtja, azonban a hibaelhárítást külön megrendelés alapján a költségek megtérítése mellett végzi el. A fűtőművezető az ilyen típusú munkákat Megrendelő lapon veszi fel.

*Ügyfélszolgálati-, hibafelvételi telefonhívások hangrögzítése:

A Fogyasztóvédelemről szóló 2013. évi CLXXXIII. törvény – egyes törvények fogyasztóvédelmi célú módosításáról – 3. § előírásai szerint, a telefonon történő ügyfélszolgálati ügyintézésre, időpont foglalására, egyeztetésére, valamint a hibabejelentésre igénybe vehető telefonszámok tekintetében – kötelező a hívások rögzítése és archiválása. A hangfelvételt egyedi azonosítószámmal kell ellátni, 5 évig meg kell őrizni és a fogyasztó kérésére díjmentesen rendelkezésre kell bocsátani.

6. AZ ÜZEMI ESEMÉNYEK RENDSZERE

6.1 A hibaelhárítás rendje

A bejelentett hibák elhárításáról rangsorolást követően a következő sorrendben kell gondoskodni:

Ha a bejelentett hiba élet- vagy vagyónbiztonságot veszélyeztet, akkor elhárítását azonnal, de legkésőbb a hiba bejelentését követő 1 órán belül kell megkezdeni.

Ha a hiba több épületben, vagy lakásban okoz szolgáltatás kiesést, a javítást azonnal, de legkésőbb a bejelentés időpontjától számított 2 órán belül kell megkezdeni.

Ha a bejelentett hiba egy felhasználási helyet érint, a javítást lehetőleg 07-20 óra között, a bejelentővel egyeztetett időpontban mielőbb meg kell kezdeni.

Egyéb meghibásodás esetén a hibaelhárítást a rendelkezésre álló kapacitás függvényében végzi el a Szolgáltató. A nem szolgáltatói tulajdonban álló felhasználói rendszereken bekövetkezett hibák kijavítása díjköteles – ennek tényéről és várható mértékéről a bejelentő/megrendelő Felhasználókat a bejelentéskor tájékoztatni kell.

Amennyiben a javítást nem a Szolgáltató vagy megbízottja végzi – és az más Felhasználókat is érintő szolgáltatás kiesést okozhat, annak tényéről a szolgáltatót minden esetben előzetesen értesíteni kell. Leürítés – kizárás – visszatöltés csak a szolgáltatóval egyeztetett módon vagy annak igénybevételével történhet – a költségek megtérítése mellett.

Minden bejelentett hibáról munkalapot kell kiállítani, az elhárítás, kijavítás tényét a bejelentővel/megrendelővel igazoltatni kell.

A díjköteles munkák jegyzéke és aktuális díjai mértéke a www.kiskunfelegyhaza/tavho honlapon található.

6.2. A távhőszolgáltatás szünetelése, illetve korlátozása

6.2.1. Szolgáltató jogosult az élet-, egészség- és vagyónbiztonság veszélyeztetése, a szolgáltatói berendezés üzemzavara, valamint más módon el nem végezhető munkák esetén, a távhőszolgáltatás szüneteltetésére. A szüneteltetés várható időtartamáról és az érintett területekről az érintett felhasználói kört megfelelő módon – sajtó, honlap, helyi hirdetemény, telefon, vagy e-mail igénybevételeivel - tájékoztatni kell.

6.2.2. Szolgáltatói berendezés hibájából eredő szüneteltetés esetén a mindenkor érvényes jogszabályi előírásokban meghatározott díjvisszatérítés jár a Felhasználónak.

6.2.3. Az előző pontban leírt eljárást kell alkalmazni abban az esetben is, ha a szüneteltetést más közmű szolgáltató okozza (villamosenergia szolgáltató, gázszolgáltató, víz- és csatornaszolgáltató, stb.), azzal az eltéréssel, hogy a Szolgáltató az elszervedett, bizonyított kárait az okozó közmű szolgáltató felé tovább háríthatja.

6.2.4. Szolgáltató jogosult a tüzelőanyag-hiány miatti, környezetvédelmi érdekből, Szolgáltatón kívülálló elháríthatatlan okból, az élet-, egészség, vagy vagyónbiztonság veszélyeztetése miatt a szolgáltatást korlátozni. Az előre bejelentett szüneteltetés miatt keletkező károkért a Szolgáltatót kártérítési kötelezettség nem terheli.

6.2.5. A korlátozásra vonatkozó eljárási szabályokat, továbbá a korlátozási sorrendet a mindenkor hatályos Önkormányzati Rendelet tartalmazza.

6.2.6. A korlátozást azonnal fel kell oldani, ha korlátozásra okot adó körülmények megszűntek.

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

6.2.8. A szolgáltatói berendezéseken végzett, előre tervezhető karbantartási és felújítási munkák miatt szükségessé váló szüneteltetés esetén (legalább 8 nappal korábban) az érintett lakóingatlanban kifüggesztett hirdeteményben és a helyi sajtón keresztül értesíteni kell a Felhasználókat. A berendezésen végzett munka nem tarthat 8 napnál tovább.

Fűtési rendszereken a tervszerű karbantartásokat tárgyév május 16. és szeptember 14. közötti időszakban kell elvégezni.

6.2.9. Abban az esetben, ha a szolgáltatás díját a Felhasználó/Díjfizető felszólítás ellenére sem fizeti meg, a Szolgáltató jogosult a teljesítés helyétől függetlenül a szolgáltatást korlátozni a hátralék rendezéséig.

6.3. Vis major

A felek egyike sem tehető felelőssé a szerződésben foglalt feltételek nem teljesítéséért, ha azt az észszerű befolyásolhatóság határain kívül eső körülmény késlelteti, gátolja, vagy megakadályozza. Ez lehet általános sztrájk, természeti csapás, háborús műveletek, bármilyen helyi vagy országos szükségállapot, ilyen események bekövetkeztének veszélye, vagy rendkívüli eset következtében fellépő munkaerőhiány, továbbá minden fel nem sorolt hasonló hatású esemény, körülmény.

Ha a felek bármelyike vis major-t jelent be, köteles minden tőle telhetőt megtenni szerződéses kötelezettség nélkül annak érdekében, hogy a másik felet segítse a kölcsönösen elfogadható megoldás kialakításában.

7. REKLAMÁCIÓK, PANASZÜGYEK KEZELÉSE

Az ügyfélpanasz kezelése a fogyasztóvédelemről szóló törvény rendelkezései alapján történik. Szolgáltató elérhetőségeit köteles az általa kibocsátott számlákon feltüntetni.

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 (számla, hírlevél, honlap, ügyfélszolgálat).

Az ügyfél bejelentéssel kapcsolatos tájékoztatás a Szolgáltató honlapján és ügyfélszolgálatán is hozzáférhető (www.kiskunfelegyhaza/tavho).

7.1. A panasz fogalma:

- 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: ha a Szolgáltató nem tett eleget a hatályos jogszabályokban előírtaknak, illetve szerződésben vállalt kötelezettségeinek.
- Megalapozatlan panasz: ha 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, faxon és elektronikus levelezőrendszeren keresztül) történhet.

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 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.

7.2. A panaszról felvett jegyzőkönyv

A jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell a következő adatokat:

- 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.

A Szolgáltatóhoz beérkezett panaszt, valamint a jegyzőkönyvet az Iratkezelési és Irrattározási Szabályzatban foglaltak szerint nyilvántartásba kell venni.

A lakossági Felhasználó/Díjfizető a távhőszolgáltatással kapcsolatos panaszának kivizsgálását és orvoslását elsősorban a Szolgáltató ügyfélszolgálati irodájától, vagy fogyasztóvédelmi referensétől kérheti.

Amennyiben a Felhasználó/Díjfizető a Szolgáltató intézkedését nem találja megfelelőnek, a bejelentésre kapott válasszal nem ért egyet, vagy a panaszait nem orvosolták, jogosult panaszával:

- a Bács-Kiskun Vármegyei Kormányhivatalhoz,
- Kiskunfélegyháza Város Jegyzőjéhez,
- a Bács-Kiskun Vármegyei Békéltető Testülethez,
- egyéb felhasználói érdekképviselőkhez fordulni.

A panaszügyek elintézésének módjáról, helyéről a bevonható szervek nevééről, címéről, telefonszámáról az ügyfélszolgálati irodákban jól látható helyen tájékoztatást kell kifüggeszteni. Az ügyfélszolgálaton dolgozók kötelesek ezeket az információkat igény esetén szóban is megadni a felhasználónak.

7.3. Elszámoló mérővel kapcsolatos reklamáció

Az elszámolási alapul szolgáló mérők Magyar Kereskedelmi Engedélyezési Hivatali előírások szerinti hiteles állapotban tartásáról a mérő tulajdonosa köteles gondoskodni.

Az elszámoló mérő meghibásodására utaló felhasználói bejelentéseket, eseményeket nyilvántartásba kell venni, a mérést és a mérőket a lehető legrövidebb időn belül (5 napon belül) felül kell vizsgálni, és a meghibásodás jellegétől függően az intézkedéseket meg kell tenni.

A Szolgáltató a mérőeszközök felszereléséről, leszereléséről és cseréjéről a nála nyilvántartott adatok alapján előzetesen értesíti a Felhasználó képviselőjét. A fogyasztás hiteles mérése a Felhasználó és Szolgáltató közös érdeke, ezért Szolgáltató, amennyiben módjában áll akkor is elvégzi a mérő cseréjét, ha a mérőcserét illetően nem sikerül felvenni a kapcsolatot a Felhasználó képviselőjével.

A leszerelt, felszerelt vagy cserélt mérőeszközök adatait a Szolgáltató bekötési lapon rögzíti, amelyet a Felhasználó és a Szolgáltató képviselője aláírásával igazol.

A Szolgáltató tulajdonában vagy fenntartásában lévő, az elszámolás alapját képező mérőeszköz mérésügyi megfelelőségét és a mérés technológiai helyének megfelelőségét a Felhasználó írásos kérésére Szolgáltató a külön jogszabályban meghatározott szervvel megvizsgáltatja.

Amennyiben a mérőeszköz mérési hibája a mérésügyi előírásokban meghatározott mértéket túllépi vagy más ok miatt hiteles mérésre nem használható, a mérő vizsgálatával felmerült minden költség és a mérőcsere költsége Szolgáltatót terheli.

Amennyiben a vizsgálat szerint a mérő hiteles elszámolásra alkalmas, azaz helyesen működik, illetőleg a megengedett hibahatárt nem lépi túl, az előző költségeket Szolgáltató a Felhasználóra áthárítja.

7.4. A szolgáltatás minőségével kapcsolatos reklamáció

Szolgáltató az általános közszolgáltatási szerződés alapján a lakossági felhasználó részére folyamatos, biztonságos és meghatározott mértékű távhőszolgáltatásra köteles.

Az egyéb Felhasználó és Szolgáltató a polgári jog szabályai szerint egyedi közszolgáltatási szerződést köt a távhő folyamatos és meghatározott mértékű szolgáltatására.

Panasz esetén a hiba elhárítása díjmentes, ha az a Szolgáltatónak felróható okra vezethető vissza. Ha a rendellenesség nem vezethető vissza a Szolgáltató tevékenységére, a bejelentés kivizsgálásának és elhárításnak költségeit, valamint a hiba által okozott kárt a felhasználónak kell megtéríteni. A felhasználói berendezések hibáinak javítása megrendelés és díjfizetés ellenében történik.

8. KAPCSOLAT

8.1. Kapcsolat a felhasználókkal, lakástulajdonosokkal, díjfizetőkkel

A Szolgáltató ügyfélszolgálatán tájékoztatja a Felhasználókat/Díjfizetőket a távhőszolgáltatás igénybevételének feltételeiről, változásáról, ezeket az információkat a Felhasználó és Díjfizető kérésére ingyenesen rendelkezésére bocsátja.

A Szolgáltató ügyfélszolgálatán a közüzemi szerződésről, a fűtési díjmegosztás módjáról és az adott díjfizetőre vonatkozó díjmegosztási arányról tájékoztatja a Felhasználót/Díjfizetőt. A fűtési költségmegosztással, az arányok megállapításával kapcsolatos díjfizetői kifogások rendezése a Felhasználó képviselőjének a feladata.

A Szolgáltató elektronikus honlapot működtet, amelyen a TKSz. 26.3. pontjában megadott információkat közzé teszi. Az elektronikus honlap elérhetősége a TKSz. 26.4. pontja szerint a Felhasználók/Díjfizetők részére kiállított számlán szerepel.

A jogszabályokban foglaltakon túlmutató információ nyújtása, a gyors és szakszerű tájékoztatás teljes körűvé tétele érdekében a Szolgáltató a felhasználói részére az alábbi lehetőségeket biztosítja:

- A média- és egyéb marketing csatornák igénybevétele, a Felhasználókat érintő információk eljuttatása céljából
- Energetikai, műszaki tájékoztatás
- Hibabejelentések folyamatos, napi 24 órában történő fogadása.
- Közösképviselői fórumok szükség szerinti szervezése, illetve azokon történő részvétel
- Lakógyűléseken történő részvétel igény szerint

8.2. Kapcsolat a felhasználói érdekképviselőkkel és a fogyasztóvédelmi hatósággal

Szolgáltató a távhőszolgáltatásról szóló törvényben foglalt általános, valamint a Kormány rendeletében foglalt részletes szabályok szerint, az Önkormányzat által kiadott Rendelet figyelembevételével együttműködik az országos és a helyi fogyasztóvédelmi szervekkel, felhasználói érdekképviselőkkel annak érdekében, hogy a felhasználókat érintő kérdésekben:

- megismerje véleményüket,
- tájékoztassa őket tervezett intézkedéseiről,
- visszajelzést adjon az általuk közvetített panaszok és észrevételek kivizsgálásának eredményéről.

Szolgáltató a felhasználók tájékoztatása érdekében elektronikus információrendszert (honlapot: www.kiskunfelegyhaza/tavho) és ügyfélszolgálatot működtet. Szolgáltató a fogyasztóvédelemről szóló törvénynek megfelelően fogyasztóvédelmi referenst foglalkoztat.

Ha a Felhasználó az ügyfélszolgálatról kapott válasszal, intézkedéssel nem ért egyet, azt nem fogadja el, panaszának felülvizsgálatát kérheti a Kft. fogyasztóvédelmi referensétől vagy az ügyvezető igazgatójától.

Ha ezzel a lehetőséggel nem kíván élni, vagy a felülvizsgálat eredményét nem tartja kielégítőnek, lehetősége van jogorvoslatért a szolgáltatással kapcsolatos vitás ügy – fogyasztói jogvita – bírósági eljáráson kívüli rendezésére. Ilyen esetben a Bács-Kiskun Vármegyei Kereskedelmi és Iparkamara által működtetett Bács-Kiskun Vármegyei Békéltető Testülethez, továbbá a Bács-Kiskun Vármegyei Kormányhivatalhoz lehet fordulni.

Bács-Kiskun Vármegyei Kormányhivatal Kecskeméti Járási Hivatala
Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály

Címe: 6000 Kecskemét, Szent István krt. 19/A.
Telefon: +36 76-795-710
E-mail: fogyasztovedelem@bacs.gov.hu
Honlap: http://bkmkh.hu/fogyasztovedelmi_osztaly

Bács-Kiskun Vármegyei Békéltető Testület

Címe: 6000 Kecskemét, Árpád krt. 4.
Telefon: 76/501-525, 76/501-500
Fax: 76/501-538
E-mail: bekeltetes@bacsbekeltetes.hu
Honlap: <http://www.bacsbekeltetes.hu/>

Fogyasztóvédelmi szervezetek elérhetőségei

Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület

Cím: 1149 Budapest, Nagy Lajos király útja 127.

Telefonszám: (1) 880 – 7642

E-mail: ofe@kozgyules.hu

Web: www.ofe.kozgyules.hu

Fogyasztóvédelmi Egyesületek Országos Szövetsége

Cím: 1191 Budapest, Üllői út 178.

Telefonszám: (30) 400 – 4477

E-mail: feosz@feosz.hu

Web: www.feosz.hu

Európai Fogyasztói Központ

Cím: 1357 Budapest, Pf.: 2.

Telefonszám: (1) 896 – 7747

E-mail: info@magyarefk.hu

Web: www.magyarefk.hu

Békéltető Testületek elérhetőségei

Baranya Vármegyei Békéltető Testület

Címe: 7625 Pécs, Majorossy I. u. 36.

Telefon: (72) 507-154, (20) 283-3422

E-mail: info@baranyabekeltetes.hu

Honlap: www.baranyabekeltetes.hu

Békés Vármegyei Békéltető Testület

Címe: 5600 Békéscsaba, Penza ltp. 5.

Telefonszám: (66) 324-976

Fax szám: (66) 324-976

E-mail cím: bekeltetes@bmkik.hu

Honlap: www.bmkik.hu

Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyei Békéltető Testület

Címe: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.

Levelezési címe: 3501 Miskolc, Pf.: 376.

Telefon: (46) 501-091, (46) 501-870

Fax: (46) 501-099

E-mail: bekeltetes@bokik.hu

Honlap: www.bekeltetes.borsodmegye.hu

Budapesti Békéltető Testület

Székhelye: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99.
Levelezési címe: 1253 Budapest, Pf.: 10.
Telefon: (1) 488-2131
Fax: (1) 488-2186
E-mail: bekelteto.testulet@bkik.hu
Honlap: www.bekeltet.bkik.hu

Csongrád Vármegyei Békéltető Testület

Címe: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.
Telefon: (62) 554-250/118
E-mail: bekelteto.testulet@csmkik.hu
Honlap: www.bekeltetes-csongrad.hu

Fejér Vármegyei Békéltető Testület

Címe: 8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6.
Telefon: (22) 510-310
E-mail: bekeltetes@fmkik.hu
Honlap: www.bekeltetesfejer.hu

Győr-Moson-Sopron Vármegyei Békéltető Testület

Címe: 9021 Győr, Szent István út 10/a.
Telefon: (96) 520-217
Email: bekelteto.testulet@gymkik.hu
Honlap: www.bekeltetesgyor.hu

Hajdú-Bihar Vármegyei Békéltető Testület

Székhelye: 4025 Debrecen, Petőfi tér 10.
Ügyintézés helyszíne: 4025 Debrecen, Vörösmarty u. 13-15.
Telefon: (52) 500-710, (52) 500-745
E-mail: bekelteto@hbkik.hu,
Honlap: www.hmbekeltetes.hu

Heves Vármegyei Békéltető Testület

Címe: 3300 Eger, Hadnagy utca 6. földszint
Levelezési címe: 3300 Eger, Faiskola út 15. fszt. 15.
Telefon: (36) 416-660
E-mail: bekeltetes@hkik.hu
Honlap: www.hkik.hu

Jász-Nagykun-Szolnok Vármegyei Békéltető Testület

Címe: 5000 Szolnok, Verseggy park. 8.
E-mail: bekeltetotestulet@iparkamaraszolnok.hu
Telefon: (20) 373-2570
Honlap: www.jaszbekeltetes.hu

Komárom-Esztergom Vármegyei Békéltető Testület

Székhelye: 2800 Tatabánya, Fő tér 36.
Telephelye: 2500 Esztergom, Deák Ferenc u. 14.
Levelezési címe: 2801 Tatabánya, Pf.: 161.
Telefon: (34) 513-010
Fax: (34) 316-259
Email: bekeltetes@kemkik.hu
Honlap: www.kem-bekeltetes.hu

Nógrád Vármegyei Békéltető Testület

Címe: 3100 Salgótarján, Mártírok útja 4.
Telefon: (32) 520-860
Fax: (32) 520-862
E-mail: nkik@nkik.hu
Honlap: www.nkik.hu

Pest Vármegyei Békéltető Testület

Címe: 1055 Budapest, Balassi Bálint u. 25. IV/2.
Telefon: (1) 792-7881
E-mail: pmbekelteto@pmkik.hu
Honlap: www.panaszrendezes.hu

Somogy Vármegyei Békéltető Testület

Címe: 7400 Kaposvár, Anna u. 6.
Telefon: (82) 501-000, (82) 501-026
E-mail: skik@skik.hu
Honlap: www.skik.hu

Szabolcs-Szatmár Bereg Vármegyei Békéltető Testület

Címe: 4400 Nyíregyháza, Széchenyi u. 2.
Telefon: (42) 420-180
Fax: (42) 420-180
E-mail cím.: bekelteto@szabkam.hu
Honlap: www.bekeltetes-szabolcs.hu

Tolna Vármegyei Békéltető Testület

Címe: 7100 Szekszárd, Arany János u. 23-25.
Telefon: (74) 529-252
Mobil: (30) 664 2130
Fax: (74) 411-456
E-mail: kamara@tmkik.hu, bekelteto@tmkik.hu
Honlap: www.tolnabekeltetes.hu

Vas Vármegyei Békéltető Testület

Címe: 9700 Szombathely, Rákóczi Ferenc u. 23.
Levelezési címe: 9700 Szombathely, Honvéd tér 2.
Telefon: (94) 506-645, (94) 312-356
Pergel Bea Békéltető Testületi munkatárs
E-mail: pergel.bea@vmkik.hu
Honlap: www.vasibekelteto.hu

Veszprém Vármegyei Békéltető Testület

Címe: 8200 Veszprém, Radnóti tér 1. (fsz. 115-116.)
Postacíme: 8200 Veszprém, Pf.: 220.
Telefon: (88) 814-121, (88) 814-111
Fax: (88) 412-150
E-mail: info@bekeltetesveszprem.hu
Honlap: www.bekeltetesveszprem.hu

Zala Vármegyei Békéltető Testület

Címe: 8900 Zalaegerszeg, Petőfi út 24.
Telefon: (92) 550-513
Fax: (92) 550-525
E-mail: zmbekelteto@zmkik.hu
Honlap: www.bekelteteszala.hu

8.3. Kapcsolat a beszállítókkal, partnerekkel

A távhőszolgáltatás zavartalan és biztonságos ellátása érdekében a beszállítókkal rendszeres és folyamatos kapcsolattartás szükséges. A kapcsolattartás módját a megkötött szerződések tartalmazzák.

A Szolgáltató alaptevékenységét meghatározó, befolyásoló beszállítók, szolgáltatók:

- földgáz elosztó
- szabadpiaci földgáz kereskedő
- villamosenergia elosztó
- szabadpiaci villamosenergia kereskedő
- közműves ivóvíz ellátó és szennyvíz elvezető (BÁCSVÍZ Zrt.).

ÁLTALÁNOS KÖZÜZEMI SZERZŐDÉS

mért fűtési hőenergia és használati melegvíz szolgáltatásról, elszámolásról

amely létrejött egyrészről a

Félegyházi Fejlesztési Nonprofit Kft.

Székhely: Kiskunfélegyháza, Kossuth u. 1.

KSH száma: 14646179-3530-572-03

Cégjegyzék száma: 03-09-117604

Adószáma: 14646179-2-03

Képviseli: Dr. Gyuricza Gergő, önálló aláírási joggal,

mint Szolgáltató (továbbiakban: **Szolgáltató**),

másrészről:

Megnevezés: _____

Cím: 6100 Kiskunfélegyháza, _____
mint Felhasználó (továbbiakban: **Felhasználó**. Adatai az 1 sz. mellékletben.)

a továbbiakban együttesen **Felek** között az alulírott napon és helyen az alábbi feltételek mellett.

Fogalom meghatározások: (2005. évi XVIII. törvény a távhőszolgáltatásról)

- **díjfelzető:** épületrészenkénti díjmegosztás esetén az épületrésznek a közszolgáltatási szerződésben megnevezett tulajdonosa, az e törvényben meghatározott esetekben az épület, építmény vagy az épületrész bérlője, használója;
- **épületrész:** e törvény alkalmazásában a távhővel ellátott épületnek, építménynek, ingatlanak funkcionálisan önálló, külön vagy közös tulajdonban lévő része (lakás, üzlethelyiség, lépcsőház stb.);
- **felhasználási hely:** a felhasználó tulajdonában lévő, a közszolgáltatási szerződés tárgyát képező olyan épület, építmény, épületrész, amelynek távhőfogyasztása önállóan mérhető;
- **felhasználó:** a távhővel ellátott épületnek, építménynek, a törvényben meghatározott esetben az épületrésznek a távhőszolgáltatóval a távhő mérés szerint történő szolgáltatására vonatkozóan közszolgáltatási szerződéses jogviszonyban álló tulajdonosa, több tulajdonos esetén a tulajdonosok közössége [a társasház, a lakásszövetkezet, a Polgári Törvénykönyv (a továbbiakban: Ptk.) szerinti közös tulajdon esetén a tulajdonostársak]. Abban az esetben, ha a távhőfelhasználás a több személy tulajdonában lévő épület valamennyi épületrészében mérhető, a felhasználó az egyes épületrészek tulajdonosa is lehet. A felhasználó lehet lakossági vagy egyéb felhasználó;
- **lakossági felhasználó:** a lakóépület és a vegyes célra használt épület tulajdonosa, tulajdonosainak közössége, épületrészenkénti hőmennyiségmérés esetén az egyes épületrészek tulajdonosa, valamint a Nemzeti Eszközkezelő Programban részt vevő természetes személyek otthonteremtésének biztosításáról szóló 2018. évi CIII. törvény szerinti Lebonyolító által megvásárolt lakóingatlan bérlője;
- **egyéb felhasználó:** a **lakossági felhasználó** pontban nem említett épület, építmény tulajdonosa, tulajdonosainak közössége, épületrészenkénti hőmennyiségmérés esetén az egyes épületrészek tulajdonosa;
- **felhasználói berendezés:** a felhasználói hőközpont, a hőfogadó állomás, a felhasználói vezetékhalózat, a hőleadó készülékek, a hőhasznosító és keringtető berendezések, a tápulási tartály és a felhasználó által felszerelt fűtési és használati melegvíz-mérők, költségmegosztók;
- **felhasználói vezetékhalózat:** az a csővezetékrendszer, amely a hőnek hőhordozó közeg által, a csatlakozási ponttól a felhasználói berendezésekhez való továbbítását szolgálja;
- **hőfogadó állomás:** egy épület vagy építmény távhőellátása céljából, a hőhordozó közeg fogadására, továbbítására szolgáló technológiai berendezés, ahol a felhasználók részére átadott távhőmennyiség mérése, mennyiségi szabályozása is történhet;
- **Felhasználó képviselője:** az épület tulajdonosa(i) által képvisellel hivatalosan megbízott személy, illetve szervezet, vagy az épület törvényes képviselője.

1. Jelen szerződés tárgya **fűtési célú hőenergia és használati melegvíz** távhőellátó rendszeren keresztül történő szolgáltatásának, illetve igénybevételének szabályozása. **Felhasználó** büntetőjogi felelőssége tudatában kijelenti és aláírásával igazolja, hogy a jelen megállapodás elválaszthatatlan részét képező adatlapon megadott információk a valóságnak megfelelnek.
2. **Szolgáltató kötelezettséget vállal arra**, hogy az épület Felhasználó csatlakozási pontján biztosítja azt a méretezési külső léghőmérséklethez tartozó műszakilag előírt és szükséges hőmennyiséget, amely szükséges és elegendő a Felhasználó jelen szerződés 1 sz. mellékletben megnevezett felhasználási helye hőmérsékletének biztosításához a 2005. évi XVIII. törvényben, a 157/2005. (VIII.15.) Korm. rendeletben és 16/2019 (VIII.30.) önkormányzati rendeletben (továbbiakban: Rendelet) foglaltaknak megfelelően.

3. Felhasználó vagy Díjfizető kötelezettséget vállal arra, hogy a mindenkor hatályos, távhőszolgáltatási díjakat megfizeti, valamint az üzemeltetésében levő felhasználói fűtés és **használati melegvíz** (továbbiakban **HMV**) vezetékhálózatot, valamint berendezéseket a szolgáltatás teljes mértékű igénybevételéhez szükséges, megfelelő üzemképes állapotban tartja.

4. **A felhasználási hely:** Jelen szerződés 1 sz. mellékletben szereplő adatok szerint.

5. **Szolgáltató:**

A fűtéssel kapcsolatos ügyintézésre, ellenőrzésre felhatalmazott személyek:

Szolgáltató munkaköri leírásában erre felhatalmazott személyek, továbbá a mindenkori Távhőszolgáltatási ágazatvezető, és a Fűtőművezető.

Telefon: **76/461-428** e-mail: **tavho@kiskunfelegyhaza.hu**

6. **Díjfizető:**

A 2 sz. mellékletben szereplő fogyasztási helyek mindenkori tulajdonosai, illetve azok szerződéses bérlői.

7. **Távhőellátás módja:** A szolgáltatás ellátása egy hőközpontból, négy vezetékes, sugaras elrendezésű gerincvezetéken keresztül történik. A távfűtés hőközponti, időjárásfüggő hőmérséklet szabályozással, és keringetéssel, a HMV ellátás szintén hőközponti hőmérséklet szabályozással, és cirkulációs keringetéssel, került megvalósításra. A fogyasztói hőfogadóknak csak hidraulikus elosztás történik mindkét szolgáltatás esetében.

8. **A felhasználási helyet ellátó hőközpont azonosító adatai:**

Tulajdonosa: Kiskunfélegyháza Önkormányzata

Tulajdonos székhelye: 6100 Kiskunfélegyháza, Kossuth u. 1.

Hőközpont címe: 6100 Kiskunfélegyháza, Darvas tér 1/A.

Hőközpont üzemeltetője: **Szolgáltató.**

Hőtermelői engedély száma: H2100/2019 távhőtermelői működési engedély

Szolgáltatási engedély száma: H2101/2019 távhőszolgáltatói működési engedély

A melegvíz készítéshez szükséges közműves ivóvíz rendelkezésre bocsátójának megnevezése: BÁCSVÍZ Zrt. 6000 Kecskemét, Izsáki út 13.

9. **A fűtési időszak:** az év szeptember 15. napja és a következő év május 15. napja közötti időszak
Ezen belül: Pótfűtési szezon: szeptember 15. - október 15., illetve április 15. - május 15. között

Fűtési szezon: október 15. - és a következő év április 15. között

A pótfűtést a Felhasználó képviselője külön írásbeli kérése alapján, elegendő igény esetén a Szolgáltató biztosítja, amennyiben azt a Felhasználó legalább 3 napon keresztül folyamatosan igénybe veszi, és azt az esedékesség kezdete előtt 3 nappal korábban bejelenti. Határozatlan idejű megrendelés esetén a leállítást 3 nappal korábban bejelenti.

A Felhasználó rendelkezése hiányában fűtési időszakban pótfűtésre nem kerül sor.

10. **A teljesítés helye:**

Fűtés esetén: a csatlakozási pont, azaz az épület hőfogadójának falsíkja, Felhasználó felőli oldalán kilépő vezeték.

HMV esetén: Csatlakozási pont az épület alagsorában futó gerincvezetékre csatlakozó strang elzáró szerelvényének Szolgáltató felőli oldala.

HMV esetében a Szolgáltató a csatlakozási ponton olyan hőmérsékletű, nyomású vízmennyiséget biztosít, amely üzemképes fogyasztói hálózat és berendezések esetén, a kifolyócsapon a vonatkozó, mindenkor hatályos önkormányzati rendeletben meghatározott hőmérséklettel lép ki.

11. **A szolgáltatás díja:** A Felhasználó a távhőellátás keretében nyújtott szolgáltatás igénybevételéért a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal által, hatóságilag megállapított, fűtés és HMV alapidíjat és hődíjat fizet.

Fűtés alapidíj: éves díj, melyet a Felhasználó vagy a díjfizetők, az épületben lévő lakások és helyiségek fűtött légtere után (Ft/lm³/év) vagy teljesítmény lekötési díjat (Ft/MW/év) fizet. A fűtés alapidíját 12 havi egyenlő részletben, havonta előre kell megfizetni a tárgyhónapban a számlán megjelölt fizetési határidőre.

HMV alapidj: a Felhasználó által elfogyasztott HMV mennyisége után (Ft/vm3) fizetendő díj.

Fűtés hődíj: a hőfogadóban mért hőmennyiség után (Ft/GJ) fizetett díj. A Felhasználó (Díjfizető) – eltérő megállapodás hiányában – 6 hónapon át, előlegként, tárgyhónapban az előző fűtési időszak figyelembevételével havi egyenlő részletekben teljesíti a számlán feltüntetett időpontig. A távhőszolgáltató a mért fogyasztás alapján a hődíjat a felhasználói közösséggel kötött általános közszolgáltatási szerződés szerint szétosztja, és a részfizetések összegével évente legalább egyszer, a fűtési idény végén elszámol. Indokolt esetben Felhasználó kérheti az előleg mértékének módosítását.

HMV hődíj: az egységnyi víz (vm3) felmelegítéséhez, melegen tartásához szükséges hő (GJ) mennyiségének, és a fűtésnél is alkalmazott hődíj (Ft/GJ) szorzata.

HMV alapidj és hődíj: mérés szerinti elszámolásnál az elfogyasztott HMV mennyisége a számlázás alapja. Aktuális mérőállás hiányában átlagfogyasztás kerül számlázásra. A HMV mérők évente ellenőrzésre kerülnek. Nem mért fogyasztás esetén az aktuális Önkormányzati rendeletben meghatározott átalány HMV mennyiséget kell megfizetni. A HMV díjakat utólag a tárgyhónapot követő hónapban, a számlán megjelölt fizetési határidőre kell megfizetni.

Fogyasztási előzmény hiányában Felhasználók a Szolgáltatóval közösen megállapított havi átlagfogyasztásnak megfelelő fűtési hődíjat, és HMV díjat fizetnek.

12. A díjak megfizetése: Felhasználó vagy Díjfizető a számla ellenértékét köteles megfizetni, a számlában szereplő esedékesség napjáig.

Díjfizetés módjai:

- **Átutalás,** a Szolgáltató 11732071-23254798 számú bankszámlájára,
- **Csoportos díjbeszedési megbízás**
- **Készpénz befizetés** a Szolgáltató pénztárában (6100 Kiskunfélegyháza Darvas tér 1/A.)
- **Postai csekken** befizetni.

Az épületrész (lakás) tulajdonosa(i) kezességet vállal(nak) a Díjfizető által felhalmozott díjak megfizetésére. Késedelmes fizetés esetén Szolgáltató a késedelem napjaira a Ptk. 6:48. § által meghatározott mértékű késedelmi kamat felszámítására jogosult. Díjfizetési kötelezettség elmulasztása esetén Szolgáltató jogosult a szolgáltatás felfüggesztésére és egyéb következmények alkalmazására.

13. Üzemviteli megállapodások:

A szolgáltatói vezetékhalozatok és berendezések üzemképes állapotban tartása a Szolgáltató, illetve a csatlakozási pont utáni felhasználói vezetékhalozatok és berendezések üzemképes állapotban tartása a Felhasználó feladata.

Felhasználó a fűtési és HMV rendszeren áthelyezést, átalakítást vagy bővítést csak a **Szolgáltató előzetes hozzájárulásával** végezhet, valamint az új, az áthelyezett, az átalakított vagy bővített fogyasztói berendezés csak a **Szolgáltató** előzetes hozzájárulásával helyezhető üzembe.

Szolgáltató jogosult a Felhasználó előzetes értesítése mellett a felhasználói **berendezéseket ellenőrizni** és a megállapított hiányosságoknak, meghatározott határidőn belül történő megszüntetésére a Felhasználót felhívni.

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

Azon a helyen, ahol a felhasználási hely fűtöttségét – ezzel együtt a felhasznált hőenergia mennyiségét – Felhasználó a radiátorszelepek használatával befolyásolni tudja, ott a Szolgáltató alul fűtöttségre vonatkozó panaszt csak a szolgáltatói berendezések meghibásodása esetén fogad el. A fogyasztói hálózat és berendezések hibájából, beszabályozatlanságából bekövetkező esetleges fűtési elégtelenségért, az ebből eredő károsodásért (penészedés stb.) nem vállal felelősséget. A fogyasztói berendezéseken szükséges beavatkozásokat (beszabályozás, javítás stb.) Szolgáltató díj ellenében végzi el.

Az elszámolás alapját képező mérőeszközöket (hőmennyiségmérő, HMV mérőóra) a mérőeszköz tulajdonosa (Szolgáltató vagy Felhasználó) a jogszabályban előírt időszakonként saját költségén köteles hitelesíttetni.

Amennyiben a hőmennyiségmérő meghibásodik, a méretlen időszakra a fogyasztott hőmennyiséget – figyelemmel a tárgyidőszak előtti fogyasztások átlagára és a külső hőmérsékletre – a Szolgáltató határozza meg és erről a Felhasználó képviselőjét a hiba elhárítását követően tájékoztatja.

A Felhasználói közösség bármely tagja a nem saját tulajdonukban levő mérő ellenőrzését vagy cseréjét írásban kérheti a Szolgáltatótól. Ha az ellenőrizni vagy kicserélni kívánt mérőkör hibás, a cserével, javítással kapcsolatosan felmerülő költség a Szolgáltatót, ellenkező esetben a Felhasználót terheli. Nem hibás a mérő, ha az ellenőrzéskor az előírásban foglalt hibahatáron belül mér. Az ellenőrzés és a mérőcsere tényét, adatait jegyzőkönyvben kell rögzíteni.

Amennyiben a mérő a Felhasználó helyiségében van elhelyezve, Felhasználó köteles biztosítani a Szolgáltató igazolvánnyal rendelkező dolgozója részére a mérő ellenőrzését, leolvasását, valamint a fogyasztói berendezések ellenőrzését.

Felhasználó köteles lehetővé tenni a szolgáltatás rendeltetésszerű működését, fenntartását biztosító szerelvényekhez, berendezésekhez való hozzáférést, ellenőrzés, karbantartás, szerelés, hibaelhárítás esetén.

14. Mérés szerinti elszámolás

A **fűtési célú hőenergia** elszámolására a hiteles hőmennyiségmérő adatai alapján, a fogyasztói közösség által elfogadott díjmegosztás módja, aránya szerint kerül sor.

Hőmennyiségmérő leolvasási időpontok:

Fűtési időszak előtt:	szeptember 10 – 15 között
Fűtési időszakban:	minden hó 1.-én
Fűtési időszak végén:	május 15 – 31 között
Árváltozáskor:	az árváltozás hatályba lépése napján

A Felhasználó képviselője a szezon indító, és záró érték helyességét aláírásával tanúsítja, ennek hiányában a hődíj elszámolás nem kezdhető meg.

A Felhasználó képviselője, a hőmennyiségmérő szezonközi leolvasásán is jelen lehet.

A HMV díját egyedi mérés alapján, hitelesített, szakszerűen beépített, a Szolgáltató által leplombázott HMV mérő adata alapján kell elszámolni.

A HMV mérő a Felhasználó, Díjfizető tulajdonában van - eltérő megállapodás hiányában - a melegvíz mérők ellenőrző leolvasása évi egyszeri alkalommal történik. A mérők leolvasásáról, Szolgáltató az épület lépcsőházában függeszt ki értesítést, legalább 10 nappal előbb. Az ellenőrzéséről fényképfelvétel készülhet. A közbenső időben a Felhasználó, Díjfizető bejelentheti az aktuális HMV mérő állást, ennek hiányában a Szolgáltatóval kötött megállapodás szerinti átlag fogyasztás kerül számlázásra.

15. Tulajdonos változás

A **Díjfizető** a személyében bekövetkezett változást – lakáshasználat megosztása esetén is – a változás bekövetkezésétől számított 15 napon belül, hitelt érdemlő dokumentumok bemutatásával (adásvételi szerződés, csereszerződés, bérleti szerződés, bírósági ítélet, hagyatéki végzés stb.) köteles bejelenteni a Szolgáltatónak. Ennek meg nem történtéig a régi fogyasztót vagy tulajdonost terheli a szolgáltatás költsége. Az új Díjfizetőnek a szolgáltatás folytatásához a bejelentéssel egy időben új díjfizetési megállapodást kell kötnie Szolgáltatóval. Jelen szerződést aláíró Felhasználó a fentieket köteles az új Díjfizetővel közölni.

16. Szerződésszegés

A **Szolgáltató** részéről szerződésszegésnek minősül, ha:

- a távhőszolgáltatást a közszolgáltatási szerződésben meghatározott időpontban nem kezdi meg;
- a távhőt nem a közszolgáltatási szerződésben meghatározott, illetőleg nem a tőle elvárható módon szolgáltatja;
- a Felhasználó részére történő szolgáltatást a Szolgáltatónak felróható okból nem hitelesített mérőeszköz használatával végzi;
- a távhőszolgáltatás előre tervezhető munkák miatti szüneteltetéséről a Felhasználót az üzletszabályzatban vagy a szerződésben előírt módon és időben nem értesíti;

- e) felróható magatartása folytán a távhőszolgáltatás megszűnik vagy azt a Tszt. 40-41. §-ában foglaltakon túlmenően szünetelteti vagy korlátozza;
- f) a szolgáltatás felfüggesztése esetén a felfüggesztési ok megszüntetésére vonatkozó írásbeli értesítés kézhezvételét követő munkanapon a Felhasználó részére a távhőszolgáltatást nem kezdi meg.

A Szolgáltató köteles a Felhasználó vagy Díjfizető részére a díj arányos részét visszatéríteni, ha a távhőszolgáltatás felróható magatartása folytán megszűnik, vagy azt a jogszabályokban vagy az üzletszabályzatban foglaltakon túlmenően szünetelteti vagy korlátozza.

A Szolgáltató a Felhasználó részére a közszolgáltatási szerződésben kikötött kötbért fizeti meg az a) - e) pontokban felsorolt szerződésszegés esetén.

A **Felhasználó** részéről szerződésszegésnek minősül, ha:

- g) a szerződésben meghatározott hőtéljesítményt túllépi;
- h) a távhő folyamatos és biztonságos szolgáltatását illetőleg más Felhasználó vagy Díjfizető szerződésszerű távhővételezését zavarja, vagy veszélyezteti;
- i) a mérőeszközt vagy a mérőeszköz hitelességét tanúsító jelet megrongálja, eltávolítja vagy – amennyiben a mérőeszköz olyan helyiségben van elhelyezve, amelybe a Felhasználó állandó bejutása, illetve felügyelete biztosított – ezek sérülését, illetve hiányát a Szolgáltatónak nem jelenti be;
- j) a mérőeszköz befolyásolásával vagy megkerülésével – ideértve a mérőeszköz vagy annak hitelességét tanúsító jel megrongálását és eltávolítását is – távhőt vételez;
- k) a távhőszolgáltatás díját nem, vagy nem a szerződésben meghatározott időben fizeti meg;
- l) a korlátozási rendelkezéseknek nem tesz eleget;
- m) a távhő vételezését a szerződés felmondásával összefüggésben nem a Tszt. 38.§. 2), 4) illetve 5) bekezdésében foglalt feltételekkel szünetíti meg
- n) mért vagy méretlen vezetékbe engedély nélkül vételez
- o) a távhőrendszer szolgáltató által üzemeltetett szabályzó és elzáró szerelvényeit illetéktelenül működteti.

17. Szerződésszegés következményei:

- a) a 16. c), d) és h) pontokban foglalt szerződésszegés esetén a Szolgáltató jogosult a Felhasználóval/Díjfizetővel az Önkormányzat rendeletében szereplő pótdíjakat megfizettetni
- b) a szerződést felfüggeszteni, vagy a közszolgáltatási szerződést felmondani, ha a Felhasználó vagy a Díjfizető a távhő folyamatos és biztonságos szolgáltatását illetőleg más Felhasználó vagy Díjfizető szerződésszerű vételezését zavarja vagy veszélyezteti,
- c) a 16. e), g), i) pontban megjelölt szerződésszegések miatt a közszolgáltatási szerződést felmondani.
- d) A fenti következmények együttesen is alkalmazhatók.

A Díjfizetés kötelezettje a szolgáltatási díj megfizetésén felül köteles az Önkormányzat rendeletében meghatározott pótdíjat fizetni szerződés nélküli távhőfogyasztás esetén és szerződésszegés esetén.

A Szolgáltató jogosult a szolgáltatás felfüggesztésével, ellenőrzésével és a felhasználási helyre történő bejutás elrendelésével, továbbá a felfüggesztés megszüntetésével felmerült költségeit a szerződésszegőre áthárítani.

A Felhasználó és a Szolgáltató Szerződésszegésére a Tszt. 49-51. §-ban, és az Üzletszabályzatban foglaltakat kell megfelelően alkalmazni.

18. A távhőszolgáltatás szüneteltetése:

A Szolgáltató jogosult az élet-, egészség- vagy a vagyonszükség veszélyeztetése, a szolgáltatói berendezés üzemzavara esetén, valamint más módon el nem végezhető munkák elvégzéséhez a távhőszolgáltatást a szükséges legkisebb felhasználói körben és időtartamban szüneteltetni.

A távhőszolgáltatás szüneteltetése miatt a felhasználói berendezésekben keletkezett károkat, amennyiben a szolgáltatás szüneteltetésében a Felhasználó vétlen, a Szolgáltató köteles megtéríteni. A Felhasználó köteles a szükséges intézkedéseket megtenni a keletkező károk csökkentése érdekében.

A Szolgáltató a távhőszolgáltatói berendezéseken végzett, előre tervezhető karbantartási és felújítási munkák miatt szükségessé váló szüneteltetés esetén (legalább 8 nappal korábban) az érintett épületben kifüggesztett, a Felhasználó képviselőjének megküldött hirdetményben és a helyi sajtón keresztül az érintett Felhasználókat értesíti.

19. A távhőszolgáltatás korlátozása:

A Szolgáltató jogosult:

- a) országos tüzelőanyag – hiány miatt termelés kiesés esetén, vagy
- b) környezetvédelmi érdekből a szolgáltatást korlátozni.

A korlátozás bevezetéséről és annak okairól a Szolgáltató az Önkormányzatot tájékoztatni köteles. A korlátozási sorrendet a Rendelet tartalmazza.

20. Kártalanítás

A 19. pont szerinti korlátozásból, illetőleg elvárható magatartás esetén a 18. pont szerinti szüneteltetéséből származó károkért a Szolgáltatót kártalanítási kötelezettség nem terheli.

21. Felmondás:

Az általános Közüzemi Szerződést a Felhasználó képviselője 30 napos felmondási határidővel a Távhőszolgáltatási Közüzemi Szabályzat / Üzletszabályzat 4.12.1 pontjában meghatározott módon és időpontra akkor mondhatja fel, ha:

- a) az épületben, – az épület, valamennyi tulajdonosának hozzájárulásával – a távhőszolgáltatással azonos komfort értékű más hőellátást valósít meg;
- b) a szerződés felmondása nem okoz kárt más számára, és nem korlátozza mások tulajdonosi, felhasználói, bérlői jogait;
- c) viseli azokat a költségeket, amelyek a felhasználói berendezéseknek a felmondás következtében szükséges műszaki átalakításával merülnek fel;
- d) a szerződés felmondását a meglévő rendszer műszaki megoldása lehetővé teszi, a felmondás nem ütközik egyéb jogszabályba, műszaki előírásba, továbbá közös tulajdon esetén a tulajdonostársak döntésébe.

22. A távhőszolgáltatásra vonatkozó Általános Közüzemi Szerződés a Tszt. 37. §. (5) bekezdése alapján a szolgáltatás igénybevételével is létrejön és a Tszt. 38. § (1) bekezdése szerint határozatlan időre szól. E szerződés hatályba lépésével egyidejűleg a fogyasztási helyre, vagy az épületrészekre fennálló előző távhőszolgáltatási szerződések megszűnnek.

23. A Szerződés Szolgáltató és Felhasználó általi felmondására és módosításaira a Tszt. 38. §-ban, valamint az Üzletszabályzatban foglaltakat kell alkalmazni azzal, hogy a Felhasználó részéről a felmondás csak a fűtési időszakon kívülre, és 30 napos a felmondási idővel szólhat.

24. Felek megállapítják, hogy jelen Szerződést a Felhasználó és a Szolgáltató közös megegyezéssel módosíthatja.

25. Jelen szerződés elválaszthatatlan részét képezi a Szolgáltató Üzletszabályzata, amelyet Felhasználó a Szolgáltató hivatalos helyiségében történő hozzáféréssel, illetve a Szolgáltató honlapján (www.kiskunfelegyhaza.hu/tavho) kerül közzétételre. Felhasználó kijelenti, hogy az Üzletszabályzat rendelkezéseit megismerte, és azokat magára nézve kötelezőnek elfogadja.

26. Felek megállapodnak, hogy Szolgáltató jogosult az Üzletszabályzatot egyoldalúan módosítani.

27. A jelen szerződésben nem szabályozott kérdésekben a Ptk.; a 2005. évi XVIII. törvény a távhőszolgáltatásról; a 157/2005. (VIII. 15.) Korm. rendelet a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény végrehajtásáról; valamint a 16/2019 (VIII.30.) önkormányzati rendelet a távhőszolgáltatási tevékenységről, valamint a díjalkalmazási és díjfizetési feltételekről; előírásait tekintik irányadónak.

28. Felek képviselői a jelen szerződés aláírásával nyilatkoznak arról, hogy a Nemzeti Vagyonról szóló 2011. évi CXCVI. tv. 3. § (1) bekezdés 1. pontja szerint az általuk képviselt szervezet átlátható szervezetnek minősül.

A gazdálkodó szervezet képviselője a jelen szerződés aláírásával nyilatkozik továbbá arról is, hogy ezen nyilatkozatban foglaltak változása esetén arról haladéktalanul köteles a másik felet tájékoztatni. A gazdálkodó szervezet jelen szerződés aláírásával tudomásul veszi, hogy valótlan tartalmú nyilatkozata alapján kötött visszterhes szerződést a másik fél felmondhatja vagy – ha a szerződés teljesítésére még nem került sor – a szerződéstől elállhat.

29. Ezen Általános Közüzemi Szerződést Felek, mint akaratukkal mindenben megegyezőt, jóváhagyólag aláírták.

30. A Szolgáltató a Távhőszolgáltatási tevékenységét 2019.08.01.-től gyakorolja.

Kiskunfélegyháza, _____ hó _____ nap.

Szolgáltató
képviselésében

Felhasználó
képviselésében

Felhasználó neve: _____

Fogyasztásihelye: Kiskunfélegyháza, _____
Helyrajzi száma: _____ Adószáma: _____ - ____ - ____

Hőfogyasztó: címe: Kiskunfélegyháza, _____ azonosítója: _____

Hőmennyiségmérő: gyári száma: 0 azonosítója: _____
állása: _____ GJ leolvasás dátuma: 2023.04.19.

Változás esetén a „Hőmennyiségmérő leolvasó lap” tartalmazza az aktuális adatokat.

Épületrészek: Lakások száma: db, fűtött légtere: lm³
Közületek száma: db, fűtött légtere: lm³
Közös helyiségek, lépcsőház: fűtött légtere: lm³
Összesen: lm³

A 4. pont szerinti díjfizetés módja:

- a) Felek megállapodnak abban, hogy a díjfizetés együttesen, egy számla alapján történik a **Felhasználó** részéről a **Szolgáltató** felé.
- b) Felek megállapodnak abban, hogy a díjfizetés épületrészenként (lakásonként) történik, a **Díjfizető** részéről a **Szolgáltató** felé.

Hődíj felosztásának módja, épületrészenkénti díjfizetés esetén:

- a) az épületrészek fűtött légtérfogata alapján, a 2. sz. melléklet szerint;
Kikötött, szolgáltatásból kizárt lakások, az épület fűtési átlagfogyasztásának a _____ %-át fizetik.
- b) fűtési költségmegosztók alkalmazásával, melyeket harmadikfél kezel:
 Brunata ZENNER Kft. ista Magyarország Kft. TECHEM Kft.
- A Felhasználó képviselője, a Szolgáltató és a költségosztás végzésére jogosult szakcég (továbbiakban Megbízott) „*Háromoldalú Megállapodás*”-t kötöttek az épületrészek költségmegosztásának elvégzése érdekében. A megállapodás keretében a Szolgáltató a Megbízott részére közvetlenül megküldi a költségmegosztáshoz szükséges adatokat. A Megbízott a saját adatai, a Szolgáltatói adatok, a fogyasztói közösségi és a jogszabályi előírások alapján elvégzi a költségmegosztását. A Szolgáltató a Megbízott által megküldött és a Felhasználó képviselője által jóváhagyott adatok alapján állítja ki az elszámoló számlát.
- A hődíj elszámolás minden esetben a távhő törvény, és annak végrehajtási rendelete alapján készül.

A **Felhasználó** nevében intézkedésre jogosult személyek:

	Közös Képviselő	Megbízott
Neve:	_____	_____
Lakcíme:	Kkfháza, _____	Kkfháza, _____
Levélcíme:	Kkfháza, _____	Kkfháza, _____
e-mail:	_____	_____
Telefon:	_____	_____

Büntetőjogi felelősségem tudatában kijelentem, hogy a fenti adatok megfelelnek a valóságnak. Amennyiben azokban változás következik be, 15 napon belül hitelesen jelzem a **Szolgáltató** felé.

Kiskunfélegyháza, _____

Kiskunfélegyháza, _____

Felhasználó képviselője

Szolgáltató

A _____ azonosítójú hőfogaóhoz tartozó lakás, és nem lakás céljára szolgáló épületrészek:

Kiskunfélegyháza, _____

Kiskunfélegyháza, _____

Felhasználó képviselője

Szolgáltató

Szerződés száma:...../.....

Fogyasztói azonosító kód :

Fizető kód:

EGYEDI KÖZSZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS

a távhőszolgáltatásról, elszámolásról

Amely létrejött az alábbiakban megnevezett **Szolgáltató** és **Felhasználó** között a következő tartalommal :

Szolgáltató:

Név: Félegyházi Fejlesztési Nonprofit Kft.
Székhely, cím: 6100 Kiskunfélegyháza Kossuth Lajos u. 1.
Képviselő : Dr. Gyuricza Gergő
Cégjegyzékszám: Cg. 03 - 09 - 117604
Statisztikai szám: 14646179 - 3530-572-03
Adószám: 14646179 - 2 - 03
Bankszámla szám: OTP 11732071-23254798

Felhasználó:

Név:
Székhely, cím:

Képviselő neve:
Címe:
Telefonszám, e-mail cím:
Születési adatai (hely, idő):

Cégjegyzékszám:
Statisztikai szám:
Adószám:
Bankszámlaszám :

Számlák kézbesítési címe:
.....

Felhasználási hely:
Cím:
Helyrajzi szám:

Távhőellátás módja:
Távhőellátás mérésének helye:
Hőellátás mértéke:

Fűtött légtérfogat: lm^3

Igénybe vehető maximális fűtési hőteljesítmény : kW

Igénybe vehető maximális fűtési térfogatáram : m^3/h

Teljesítési hely: **Hőközpont**
azonosító:

Hőmennyiségmérő(k) adatai: a bekötési lap szerint

Számláló egység

Térfogatáram mérő

Hőmérséklet érzékelő

Típus:

Gyári szám:

Hitelesítés éve:

Mérőállás: -én: GJ

A közszolgáltatási szerződést a szerződő felek határozatlan időre kötötték.

A távhőszolgáltatás és vételezésének kezdő időpontja:

A szerződés további feltételei :

1./ Szolgáltató kötelezettsége: A Szolgáltató kötelezettséget vállal arra, hogy a felhasználási helyen lévő csatlakozási pontnál akkora hőteljesítménnyel áll a felhasználó rendelkezésére, amennyi szükséges ahhoz, hogy a felhasználási helyen lévő helyiségek hőmérséklete a műszaki előírásoknak megfelelő - üzemképes, beszabályozott felhasználói vezetékhálózat és felhasználó berendezések mellett - fűtési időszakban megfeleljen a 2005. évi XVIII. törvényben, a 157/2005. (VII. 15.) Kormány Rendeletben, a Kiskunfélegyháza Város Önkormányzata Képviselő-testületének 16/2019. (VIII. 30.) számú rendeletében foglaltaknak.

2./ A Felhasználó kötelezettsége : A Felhasználó e szerződéssel a felhasználói vezetékhálózat, ill. a felhasználó berendezések üzemképes állapotban tartására, a 6. és 7. pont szerinti díjfizetésre vállal kötelezettséget.

3./ A hőenergia mérése:

- 3.1. A szolgáltatott, illetőleg vételezett hőenergiát a szerződésben hivatkozott hőmennyiségmérő méri.
- 3.2. A fenti berendezés Magyar Kereskedelmi Engedélyezési Hivatal MKEH előírás szerinti hitelesítéséről, meghibásodás esetén javításáról a Szolgáltató köteles gondoskodni. A mérőberendezés bontatlanságát biztosító plombák épségéről, valamint a mérőberendezések állagmegóvásáról a Felhasználó köteles gondoskodni.
- 3.3. Amennyiben a hőmennyiségmérő meghibásodik, és hibás működésének mértéke, időtartama megállapítható, a mért adatokat a Szolgáltató helyesbíti. Ha ez nem lehetséges, a felek a szolgáltatott, illetőleg vételezett hő mennyiségét az előző időszakban még helyesen működő berendezés adatai alapján, a külső hőmérséklet figyelembevétel, számítással határozzák meg.
- 3.4. Az esetleges mérőcsere tényét és adatait a Felhasználó és a Szolgáltató által megbízott személyek bekötési lapon rögzítik.
- 3.5 . A hőmennyiségmérő leolvasásának időpontja:
 - a) minden hó első két munkanapja
 - b) árváltozás hatályba lépését követően

4./ A szolgáltatás átadás-átvételi helye : a csatlakozási pont

5./ Üzemvitellel kapcsolatos megállapodások :

- 5.1. A Szolgáltató hozzájárul, hogy a Felhasználó a rendelkezésre álló műszaki adottságokon belül a hőfogyasztást szabályozza.
- 5.2. A Szolgáltató jogosult a Felhasználó vételezését a felhasználói berendezés állapotát a felhasználási helyen ellenőrizni. Az ellenőrzés során tett megállapításról a felek bármelyikének kérésére közös jegyzőkönyvet kell felvenni.
- 5.3. A Felhasználó a tulajdonában lévő berendezéseken csak olyan átalakítási, bővítési munkát végezhet, amely a Szolgáltató berendezéseinek működését, állapotát nem befolyásolja.

6./ A hőszolgáltatás díja :

A Felhasználó a szerződés szerinti fűtött légtérfogat után alapidíjat, a mért hőenergiaért hődíjat fizet. a)
Alapidíj

A Felhasználónak az éves alapidíjat havonta 12 egyenlő részletben kell megfizetnie az épület fűtött légtérfogata alapján a számlán feltüntetett időpontig.

A szerződéskötéskor érvényes hatósági egységár: - fűtés _____ Ft/m³/év

b) Hődíj

a) A hőmennyiségmérő által mért, vételezett hőenergia mennyiség és a hőenergia díjának szorzata.

b) A szerződéskötéskor érvényes hőenergia díja (hatósági díj): _____ Ft /GJ (ÁFA-t nem tartalmaz).

c) ÁFA

A Szolgáltató a hőszolgáltatási díjakra a mindenkor hatályos Általános Forgalmi Adóról szóló törvényben szabályozott %-os mértékű ÁFA-t számít fel.

A használati melegvíz célú hőszolgáltatás díja és elszámolása:

A felek megállapodnak abban, hogy a használati melegvíz célú távhőszolgáltatás díja és elszámolása az alábbiakban rögzített melegvízmérő(k) adatai alapján történik.

Melegvízmérő(k) adatai:

Melegvízmérők:

1) Gyári száma: Típusa: Plomba: Hitelesítés éve:

Induló mérőállás: m³

Amennyiben a beszerelt melegvízmérő(k) a Szolgáltató tulajdonát képezi(k), a melegvízmérő javításáról, esetleges cseréjéről, hitelesítéséről a Szolgáltató, vagy a tulajdonos gondoskodik.

A melegvízmérő(k) meghibásodását a Felhasználó köteles a Szolgáltatónak haladéktalanul bejelenteni.

A Felhasználó biztosítja, hogy a melegvízmérő(k) leolvasása, továbbá a melegvízmérő(k) ellenőrzése céljából a Szolgáltató igazolvánnyal rendelkező megbízottja a fogyasztási helyre bejusson.

Díjtételek:

a) **Alapidíj:** A Felhasználó az alapidíjat az elhasznált használati melegvíz mennyisége alapján fizeti.
A szerződéskor érvényes hatósági egységárak: _____ Ft/m³.

b) **Hődíj:** A melegvíz hődíj költsége egyenlő a vízfogyasztás, a fajlagos hőszükséglet és a hőenergia díjának szorzatával.

/ 1 m³ hidegvíz felmelegítéséhez felhasznált hő mennyisége 0,1788 GJ/ m³ /.

A szerződéskötéskor érvényes hődíj egységára: _____ Ft.-Ft/GJ

c) **Hidegvízdíj:** a használati melegvíz előállításához felhasznált vízmennyiségért hálózati hidegvíz és csatornadíj fizetendő.

A szerződéskor érvényes hatósági egységár: _____ Ft/ m³.

A Szolgáltató a ténylegesen felhasznált vízmennyiség díjával a leolvasást követően számol el.

A fenti egységárak ÁFA-t nem tartalmaznak.

A Szolgáltató a hőszolgáltatási díjakra a mindenkor hatályos Általános Forgalmi Adóról szóló törvényben szabályozott %-os mértékű ÁFA-t számít fel.

7. / A díjak megfizetése :

7.1. A távhőszolgáltatási díj a számlán feltüntetett fizetési határidőig fizethető késedelmi kamat mentesen.

7.2. Amennyiben a Felhasználó díjfizetési kötelezettségének felszólítás ellenére sem tesz eleget, a Szolgáltató a díjfizetési hátralék kiegyenlítéséig a szolgáltatást szüneteltetheti. Késedelmes fizetés esetén a mindenkori jegybanki alapkamat kétszerezését kell megfizetni. Díjfizetés elmulasztása esetén a Szolgáltató követelését bírósági úton érvényesítheti.

7.3. A Felhasználó a szerződést érintő adataiban bekövetkezett változásról 8 napon belül köteles írásban tájékoztatni a Szolgáltatót.

8./ A szerződésszegés esetei :

8.1. A Szolgáltató részéről szerződésszegésnek minősül, ha

- a) a távhőt a hivatkozott jogszabályoktól eltérően szolgáltatja,
- b) a távhőszolgáltatás előre tervezhető munkák miatti szüneteltetéséről a felhasználót 8 napon belül nem értesíti ,
- c) felróható magatartása folytán a távhőszolgáltatás megszakad vagy azt Kiskunfélegyháza Város Önkormányzata Képviselő-testületének 16/2019. (VIII.29.) önkormányzati rendelet 11-12. §-okban foglaltakon túlmenően szünetelteti vagy korlátozza,
- d) a távhőszolgáltatás felfüggesztése esetén a Felhasználónak a felfüggesztési ok megszüntetésére vonatkozó írásbeli értesítése kézhezvételét követő munkanapon a távhőszolgáltatást nem kezdi meg.

8.2. A Felhasználó részéről szerződésszegésnek minősül, ha

- a) a távhő folyamatos és biztonságos szolgáltatását, illetőleg más felhasználó szerződészerű távhővételezését zavarja vagy veszélyezteti,
- b) a mérőeszközt szándékosan vagy vétkes gondatlansággal megrongálja, a mérőeszköz sérülését a Szolgáltatónak nem jelenti be,
- c) a mérőeszköz befolyásolásával vagy megkerülésével távhőt vételez,
- d) a távhődíját nem vagy nem a szerződésben meghatározott időben fizeti meg,
- e) a korlátozási rendelkezéseknek nem tesz eleget,
- f) mért vagy méretlen vezetékből engedély nélkül vételez,
- g) a távhőrendszernek a Szolgáltató által üzemeltetett szabályzó és a csatlakozási pont előtti elzáró szerelvényeit illetéktelenül működteti.

9./ A távhőszolgáltatás szüneteltetése :

9.1. A Szolgáltató jogosult az élet-, egészség- vagy a vagyonszükséglet veszélyeztetése, a szolgáltatói berendezés üzemzavara esetén, valamint más módon el nem végezhető munkák elvégzéséhez a távhőszolgáltatást a szükséges legkisebb felhasználói körben és időtartamban szüneteltetni. A távhőszolgáltatás szünetelése miatt a felhasználói berendezésekben keletkezett károkat a Szolgáltató köteles megtéríteni, amennyiben a szolgáltatás szünetelésében a Felhasználó vétlen.

9.2. A Szolgáltató köteles az előre tervezhető karbantartási, felújítási munkák miatti szüneteltetés időpontjáról és várható időtartamáról 8 napon belül az érintett Felhasználót előre értesíteni.

10./ A távhőszolgáltatás korlátozása :

10.1. A Szolgáltató jogosult

- a) országos tüzelőanyag-hiány miatt termelés kiesés esetén, vagy
- b) környezetvédelmi érdekből a szolgáltatást korlátozni.

10.2. A Felhasználó korlátozási kategóriába tartozik. A szolgáltatás a Kiskunfélegyháza Város Önkormányzata által elrendelt kategóriájú korlátozás esetén kapcsolható ki.

A korlátozás végrehajtásáról a Felhasználó gondoskodik. A korlátozás elrendelése telefonon, faxon, vagy személyesen történhet.

A 10./ pont szerinti korlátozásból, illetőleg elvárható magatartás esetén a 9./ pont szerinti szüneteltetésből származó károkért a Szolgáltatót kártalanítási kötelezettség nem terheli.

11./ Felmondás :

A Szolgáltató a közszolgáltatási szerződést a csak a 8.2. pontban meghatározott szerződésszegés esetén mondhatja fel, valamint akkor, ha tudomást szerez arról, hogy Felhasználó a távhő vételezését a felhasználási helyen megszüntette. Ebben az esetben a közszolgáltatási szerződés felmondása miatt az épületben, épületrészben esetleg bekövetkező kár a Felhasználót terheli.

12./ A közszolgáltatási szerződésben nem szabályozott kérdések és az adatkezelés tekintetében :

- 12.1. Távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi **XVIII. Törvény**,
- 12.2. A távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. tv. egyes rendelkezéseinek végrehajtásáról szóló 157/2005. (VII. 15.) Korm. Rendelet ,
- 12.3. Kiskunfélegyháza Város Önkormányzata Képviselő-testületének **16/2019. (VIII.29.) önkormányzati rendelete** a távhőszolgáltatási tevékenységről, valamint a díjalkalmazási és díjfizetési feltételekről,
- 12.4. a **Polgári Törvénykönyv**,
- 12.5. a **Távhőszolgáltató Üzletszabályzata**,
- 12.6. **50/2011. (IX.30.) NFM rendelet**, **51/2011. (IX.30.) NFM rendelet az árszabályozásról**
- 12.7. **2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információ szabadságról** rendelkezései az irányadók.

13./ Egyéb feltételek :

Amennyiben a szerződés hatálya alatt az előbbi (12.) pontokban felsorolt jogszabályok módosulnak, a Szolgáltató jogosult a szerződésben foglaltak helyett az új jogszabályi rendelkezéseket alkalmazni.

Kiskunfélegyháza,

.....
 Szolgáltató
 Dr. Gyuricza Gergő
 ügyvezető

.....
 Felhasználó

Megállapodás
a távhő és melegvízszolgáltatás elszámolására

Amely létrejött a Félegyházi Fejlesztési Nonprofit Kft. (6100 Kiskunfélegyháza, Kossuth u. 1.), mint **Szolgáltató**, másrésztől az alábbiakban megnevezett **Díjfizető** között a következő tartalommal:

I. Felhasználó/Díjfizető(k) adatai :

Név :
Születési név:
Szül. hely, idő:
Anyja neve:

II. Fogyasztási hely adatai:

Cím:
Azonosító kódja:
Helyrajzi száma:
Fűtött légtérfogat:
Számlázási cím:

III. Szolgáltatás

Kezdeté:
Megnevezése: Fűtési és használati melegvíz célú távhőszolgáltatás
Jellege: Lakossági célú távhőszolgáltatás

IV. Melegvíz mérők adatai:

Gyári száma	Tipusa	Plomba száma	Hitelesítés éve	Melegvízmérő állása
--------------------	---------------	---------------------	------------------------	----------------------------

V. Fűtési célú hőszolgáltatás díja és elszámolása:

A szolgáltatott és a felhasznált távhő díjának elszámolása hiteles mérés alapján történik. A lakossági Felhasználónak nyújtott távhőszolgáltatás díját, mint legmagasabb hatósági árat, **külön jogszabály állapítja meg**. A hatósági ármegállapítással összefüggő feladatokat a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal javaslatára a Nemzeti Fejlesztési Miniszter rendeletben határozza meg.

A fűtési hőenergia díját a lakossági Felhasználó/Díjfizető - eltérő megállapodás hiányában - 6 hónapon át (októbertől - áprilisig), havonta a fűtési idényben a várható hőfelhasználásának megfelelően havi egyenlő részletekben teljesíti a számlán feltüntetett időpontig. Szolgáltató a mért fogyasztás alapján a hődíjat a fogyasztói közösséggel kötött Általános Közszolgáltatási Szerződés szerint a részfizetések összegével évente egyszer, a fűtési idény végén elszámol.

VI. Használati melegvíz célú hőszolgáltatás díja és elszámolása:

A felek megállapodnak abban, hogy a használati melegvíz célú távhőszolgáltatás díja és elszámolása a IV. pontban rögzített melegvízmérők adatai alapján történik.

A használati melegvíz díját egyedi mérés alapján, hitelesített, a Szolgáltató által szakszerűen felszerelt melegvízmérő szerinti mennyiség alapján kell elszámolni.

A melegvízmérők leolvasása, ellenőrzése külön megállapodás hiányában évi egyszeri alkalommal történik. A mérők leolvasásáról, ellenőrzéséről fényképfelvétel készül. A közbenső időben a Felhasználónak, Díjfizetőnek a Szolgáltatóval kötött megállapodás szerinti előleg kerül számlázásra. A Díjfizető biztosítja, hogy a melegvízmérők leolvasása, továbbá a melegvízmérők ellenőrzése céljából az érvényes igazolvánnyal rendelkező megbízottunk a lakásába bejusson.

Amennyiben a beszerelt melegvízmérő(k) a Szolgáltató tulajdonát képezi(k) a melegvízmérő javításáról, esetleges cseréjéről, hitelesítésekről a Szolgáltató vagy a tulajdonosa gondoskodik.

A melegvízmérő(k) meghibásodását a Díjfizető köteles a Szolgáltatónak haladéktalanul bejelenteni. A mérőberendezés bontatlanságát biztosító plombák épségéről, valamint a mérőberendezések állagmegóvásáról a Díjfizető köteles gondoskodni.

Díjtételek:

a) **Fűtési alapidj:** éves díj, amelyet a felhasználók vagy a díjfizetők az épület, épületrész fűtött légtérfogata vagy a lekötött hőteljesítmény után fizetnek. A fűtés alapidját 12 havi egyenlő részletben, havonta előre kell megfizetni a tárgyhónapban a számlán megjelölt fizetési határidőre.

b) **Használati melegvíz alapidj:** mérés szerinti elszámolásnál az elfogyasztott melegvíz mennyisége, nem mért fogyasztás esetén az átalány mennyiség szerint kell megfizetni utólag a tárgyhónapot követő hónapban, a számlán megjelölt fizetési határidőre.

c) **Fűtési hődíj:** Felhasználó/Díjfizető – eltérő megállapodás hiányában – 6 hónapon át, havonta a fűtési idényben az előző fűtési idény figyelembevételével havi egyenlő részletekben teljesíti a számlán feltüntetett időpontig. A távhőszolgáltató a mért fogyasztás alapján a hődíjat a felhasználói közösséggel kötött általános közszolgáltatási szerződés szerint szétosztja, és a részfizetések összegével évente legalább egyszer, a fűtési idény végén elszámol.

d) **Használati melegvíz hődíj:** melegvíz fogyasztás, a fajlagos hőszükséglet és a hőenergia díjának szorzata.

e) **Hidegvízdíj:** a Fogyasztó/Díjfizető a használati melegvíz előállításához felhasznált vízmennyiségért hálózati hidegvíz, csatornadíj és vízterhelési díj előleget fizet.

A Szolgáltató a hidegvizet a Bácsvíz Zrt-től vásárolja.

VII. Vegyes rendelkezés:

A Szolgáltató jogosult a Felhasználók és Díjfizetők tájékoztatása mellett a Díjfizetők adatai közül azok kezelésére, amelyek a Felhasználók és Díjfizetők azonosításához, a közszolgáltatási szerződés teljesítéséhez szükségesek. Az adatkezelésre a Szerződés hatályba lépésétől, annak megszűnése után az abból származó követelések elévüléséig jogosult.

A Felhasználó és Díjfizető adataiban bekövetkező változást a Felhasználó és Díjfizető a változás bekövetkezésétől számított 15 napon belül köteles írásban vagy személyesen bejelenteni a Szolgáltató felé.

Kiskunfélegyháza,

.....

Dr. Gyuricza Gergő ügyvezető megbízásából

Díjfizető