

A MOHÁCS-HŐ HŐSZOLGÁLTATÓ KFT. ÜGYVEZETŐJÉTŐL

Előterjesztés

a Képviselő-testület részére

Mohács-Hő Hőszolgáltató Kft. Üzletszabályzata

A Mohács-Hő Hőszolgáltató Kft. jelenlegi Üzletszabályzata 2006.-ban készült, aktualizálása, módosítása időszerű mivel az üzletszabályzatot befolyásoló jogszabályi előírások megváltoztak. Ezek a Távhőszolgáltatásról szóló törvény (Tsz), illetve azok végrehajtási rendelete , és Fogyasztóvédelemről szóló törvény (Fgytv) , valamint a Távhőszolgáltatási Közülemi Szabályzat (TKSZ).

Mindezek figyelembevételével az Üzletszabályzatot aktualizáltuk.

Kérjük a mellékelt Üzletszabályzat elfogadását.

Mohács, 2015. április 16.

Szekő Józsefné

MOHÁCS-HŐ KFT.
7700 Mohács, László F. u. 22.
Tel.: 69/511-020; 69/511-024



Határozati javaslat

a

Mohács-Hő Hőszolgáltató Kft. Üzletszabályzata

Mohács Város Képviselő- testülete a Mohácsi -Hő Hőszolgáltató Kft. Üzletszabályzatát elfogadja.

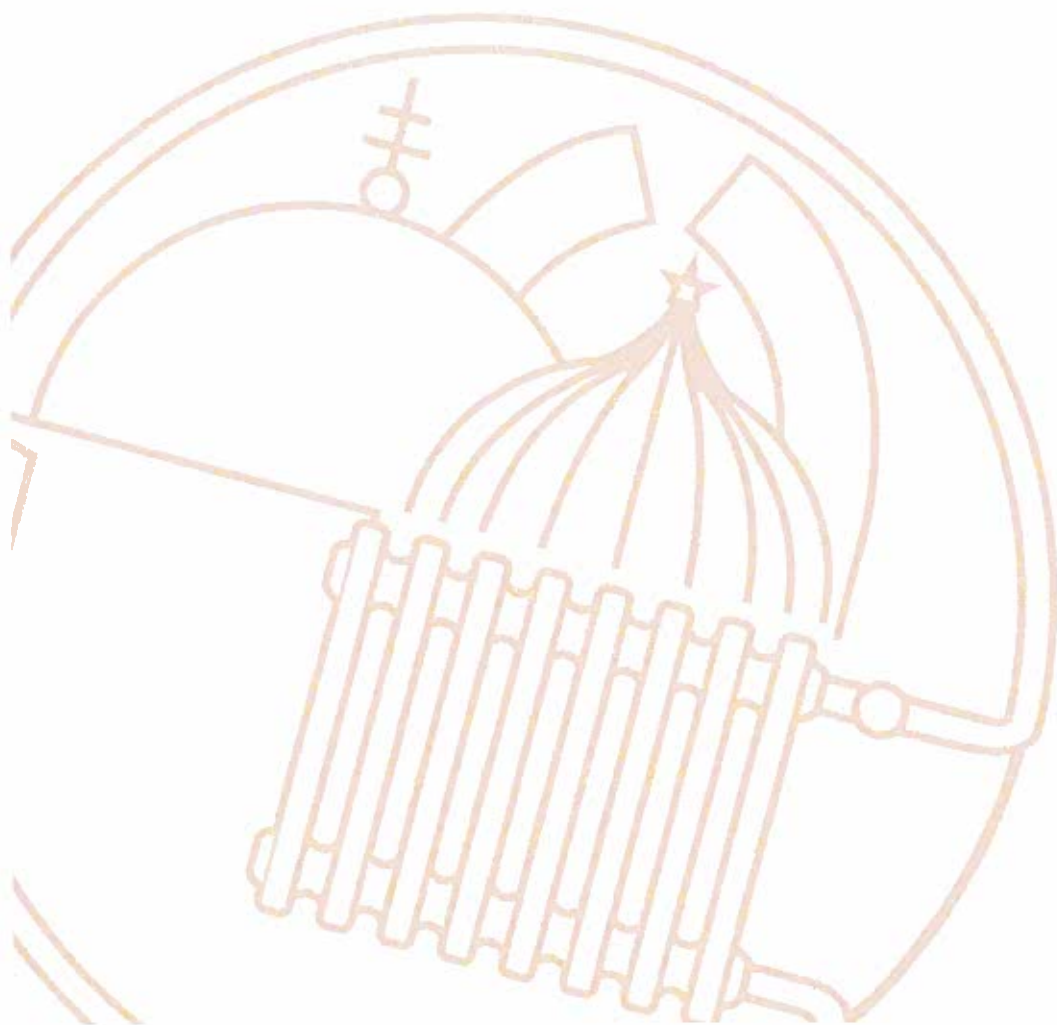
Határidő: értelemszerű

Felelős: Dr. Kovács Mirella jegyző

MOHÁCS-HŐ HŐSZOLGÁLTATÓ KFT.

ÜZLETSZABÁLYZATA

2015.



TARTALOMJEGYZÉK

I. ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK

1. Általános rész.....	5
1.1. Szabályzat célja.....	5
1.2. Szabályzat hatálya és érvényességi köre	5
1.3. Szolgáltató adatai	6
1.4. Szolgáltató tevékenysége.....	6
1.5. Szolgáltatás ár- és díjtételi rendszere.....	6
1.6. Számlaadási kötelezettség.....	6
1.7. Szolgáltató kapcsolatai	6
1.7.1. Kapcsolat a fogyasztókkal.....	6
1.7.2. Kapcsolat a fogyasztóvédelmi szervekkel.....	6
1.8. Adatvédelem	7
1.8.1. A kezelt személyes adatok teljesen vagy részben átadhatók	7
1.8.2. Eljárásrend a személyes adatokhoz fűződő jogok megsértése esetén	8

II. KÖZÜZEMI SZOLGÁLTATÁS

2.1. Fogalmi meghatározások	9
2.2. A szolgáltatás	13
2.2.1. A szolgáltatás tartalma	13
2.2.2. Tájékoztatás a felhasználói igénybejelentésre (Előzetes tájékoztatás)	13
2.2.3. Igénybejelentés felhasználó részéről.....	13
2.2.4. Tájékoztatás a szolgáltató részéről.....	14
2.2.5. A csatlakozási ajánlat tartalma.....	15
2.2.6. A csatlakozás műszaki feltételei	15
2.3. Közüzemi szerződés.....	16
2.3.1. A közüzemi szerződés előkészítése	16
2.3.2. A közüzemi szerződés megkötése.....	16
2.3.3. Közüzemi szerződés típusai	17
2.3.4. A közüzemi szerződés tartalmi követelményei.....	18
2.3.5. Az egyedi közüzemi szerződés tartalma	18
2.3.6. A közüzemi szerződés időbeli hatálya és módosítása.....	19
2.3.7. A szerződés felmondása, épületrész távhőellátásának megszüntetése.....	19
2.3.8. A közszolgáltatási szerződésszegés és következményei.....	21
2.3.9. A szerződésszegés jogkövetkezménye.....	22
2.3.10. A szerződés megszűnése	23
2.3.11. A felhasználó és díjfizető változása	23
2.4. Távhőszolgáltatás ár- és díjtétel rendszere.....	24
2.4.1. Átláthatóság, költségkalkuláció	24
2.4.2. A távhőszolgáltatás díjtételei	24
2.4.3. Egyéb előírások	25
2.4.4. Árszabások alkalmazása.....	26
2.5. A távhőszolgáltatás mérés szerinti elszámolása a fogyasztás megállapítása	26
2.5.1. Hőközponti mérés	26
2.5.2. Költségosztó mérés	26
2.5.3. Épületenként, épületrészenkénti mérés	26

2.5.4.	Fűtési- és melegvíz díjmegosztási arányok	26
2.5.5.	Fűtési és használati melegvíz díjmegosztási arányok meghatározásának feltételei.....	27
2.5.6.	Tulajdonosi közösség képviselőjének/megbízottjának feladatai, fűtési és HMV költségosztók esetén	27
2.5.7.	Fűtési és HMV költségosztók leolvasása, pótleolvasása	28
2.5.8.	Fűtési költségosztók meghibásodása.....	28
2.5.9.	A díjfizetőt érintő jogkövetkezmények	28
2.5.10.	A tulajdonosi közösség kötelezettségei.....	29
2.5.11.	A tulajdonosi közösség jogai	29
2.5.12.	A tulajdonosi közösség megbízottjának általános feladatai	29
2.5.13.	Fogyasztásmérő eszközök	29
2.5.14.	A fűtött légtérfogat meghatározása	30
2.5.15.	A fűtött alapterület meghatározása	30
2.5.16.	A belmagasság meghatározása.....	30
2.5.17.	A szolgáltatás mennyiségi és minőségi meghatározása	31
2.5.18.	Fűtési idény meghatározása	31
2.5.19.	Használati melegvíz	31
2.5.20.	A távhőszolgáltatás szüneteltetése, illetve korlátozása	32
2.6.	Energiagazdálkodás és energiatakarékosság	32
2.7.	Környezetvédelem.....	33

III. SZÁMLÁZÁS

3.1.	Számlázási és behajtási tevékenység.....	34
3.2.	Számlaadási kötelezettség	34
3.3.	Számla fajták	34
3.3.1.	A havonta rendszeresen számlázott szolgáltatások számlái.....	34
3.3.2.	Elszámoló számla.....	34
3.3.3.	Egyéb számla	35
3.3.4.	Jóváíró számla.....	35
3.4.	Számlák kézbesítése.....	35
3.5.	Számlakiegyenlítés módjai.....	35
3.5.1.	Beszédési megbízás.....	36
3.5.2.	Átutalás	36
3.5.3.	Készpénz- átutalási megbízás (sárga csekk)	36
3.5.4.	Készpénzben történő díjfizetés	36
3.5.5.	Beszámítás	37
3.5.6.	Kompenzáció.....	37
3.5.7.	Szociális és egyéb jogcímen nyújtott támogatás jóváírása	37
3.6.	Kintlévőség kezelése	37
3.7.	A tartozás rendezésének módjai.....	37
3.8.	Jogi eljárás.....	38
3.9.	Késedelmi kamat	38
3.10.	A jóváírások rendje a befizetéseknél.....	38

IV. ÜGYFÉLSZOLGÁLAT

4.1.	Az ügyfélszolgálat működési rendje	39
4.2.	Panaszügyek kezelése	39

4.2.1.	A fogyasztói panaszok fajtái	39
4.3.	Fogyasztói jogorvoslat	41
4.4.	Ügyfélszolgálat tevékenységi körei	42
4.4.1.	A következő ügyek intézése kérhető az ügyfélszolgálaton	42
4.4.2.	Az ügyfélfogadás rendje, ügyfélfogadási idő.....	42
4.4.3.	Szerződéses adatok módosítása.....	42
4.4.4.	Ügyelet tevékenységi körei	43
4.4.5.	Hibabejelentés, a hibaelhárítás rendje.....	43
4.4.6.	A hiba elhárításának ütemezése	43
4.4.7.	A hibából eredő üzemszünet idejére eső díjjóváírás.....	43
4.4.8.	Kedvezmények, méltányossági kérelmek kezelése.....	44
4.4.9.	A szolgáltató részéről kezdeményezett megkeresések.....	44

I. ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK

1. ÁLTALÁNOS RÉSZ

A MOHÁCS-HŐ Hőszolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság (továbbiakban: szolgáltató) Üzletszabályzata tartalmazza a hatályos jogszabályok által meghatározott működési feladatait, valamint azokat a legfontosabb feltételeket, amelyek elengedhetetlenül szükségesek a fogyasztó és a szolgáltató eredményes együttműködéséhez.

1.1. A SZABÁLYZAT CÉLJA

Az Üzletszabályzat célja a távhőszolgáltatással, mint közszolgáltatással, kapcsolatos jogok és kötelezettségek szolgáltatóra és fogyasztóra vonatkozó szabályainak áttekinthető rögzítése.

Az Üzletszabályzat elősegíti a fogyasztók tájékoztatását a szolgáltatás igénybevételének, a panaszbejelentések kezelésének, az ügyintézés menetének, valamint a hibaelhárítások kezelésének módjáról.

A szolgáltató kiemelt célja: távhőtermelés és távhőszolgáltatás.

A szolgáltató különös figyelmet fordít a fogyasztói igények felmérésére, a fogyasztókkal való partneri kapcsolat kiépítésére és fenntartására, valamint az eredményes működés biztosítására.

A szolgáltató elkötelezett a távhőtermelés, távhőszolgáltatás, továbbá a közszolgáltatás folyamatos minőségi fejlődésének megvalósításában. Célja műszaki, technológiai és ügyfélszolgálati feladatok biztonságos, egyre magasabb színvonalú teljesítése. Biztosítja a munkavállalók munka- és egészségvédelmét, valamint a környezet megóvását.

1.2. A SZABÁLYZAT HATÁLYA ÉS ÉRVÉNYESSÉGI KÖRE

Az Üzletszabályzat hatálya a szolgáltató üzemeltetési engedélyben meghatározott működési területére, a szolgáltatóra és a vele jogviszonyban álló felhasználókra/díjfizetőkre terjed ki. A szolgáltató módosíthatja, kiegészítheti az Üzletszabályzatot, amely nem minősül a közüzemi szerződés módosításának.

Az Üzletszabályzat hatálya kiterjed Mohács Város közigazgatási területén levő távhőfelhasználókra, díjfizetőkre és az őket ellátó, távhőszolgáltatást végző szolgáltatóra, valamint a távhőszolgáltatáshoz szükséges eszközök tulajdonosaira és a fogyasztóvédelmi hatóság véleményezése után a MEKH illetőleg a jegyzői jóváhagyásával lép hatályba.

Az Üzletszabályzat – amely visszavonásig érvényes – elérhető a szolgáltató weboldalán www.mohacsihoszolg.hu címen, valamint az ügyfélszolgálati irodában, ahol a fogyasztók rendelkezésére bocsátja.

1.3. A SZOLGÁLTATÓ ADATAI

A szolgáltató cégneve: **MOHÁCS-HŐ Hőszolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság**
Rövidített neve: **MOHÁCS-HŐ Kft.**
Székhelye: **7700 Mohács, Liszt Ferenc utca 22.**
A működés megkezdésének időpontja: **1993. január. 01.**
A cégjegyzékszám: **Pécsi Törvényszék Cégbíróság Cg. 02-09-061690**
Adószám: **11003746-2-02**
Statisztikai számjel: **11003746-3530-113-02**

1.4. A SZOLGÁLTATÓ TEVÉKENYSÉGE

A szolgáltató alapvető feladata / Gőz-, melegvízellátási szolgáltatás/ hőenergia termelése, elosztása, értékesítése, fűtés-és használati melegvíz-szolgáltatás, valamint hőtermelő, hőelosztó és hőfelhasználó berendezések javítása és üzemeltetése. Ezen kívül a hőenergia termeléshez és értékesítéshez kapcsolódó szolgáltatásokkal, valamint egyéb kiegészítő tevékenységekkel.

1.5. A SZOLGÁLTATÁS ÁR- ÉS DÍJTÉTEL RENDSZERE

A 2005. évi XVIII. A távhőszolgáltatásról szóló törvény 57/D. § (1) bekezdése szerint a lakossági felhasználóknak és a külön kezelt intézményeknek nyújtott távhőszolgáltatás (használati melegvíz és fűtés) díját – mint legmagasabb hatósági árat, - így a hatósági ár szerkezetét és alkalmazási feltételeit a MEKH javaslatának figyelembe vételével miniszteri rendeletben állapítja meg.
(50/2011. (IX.30.) NFM rendelet.)

1.6. SZÁMLAADÁSI KÖTELEZETTSÉG

A számlákra vonatkozó jogszabályok előírásainak betartásával a szolgáltató felhasználónként és felhasználási helyenként alap- és egyéb szolgáltatásairól számlát állít ki. Részletek a III. SZÁMLÁZÁS fejezetben találhatók.

1.7. A SZOLGÁLTATÓ KAPCSOLATAI

1.7.1. Kapcsolat a fogyasztókkal

A szolgáltató a felhasználók tájékoztatása érdekében vállalja, hogy

- » honlapján, kiadványokban, a médiában közzétett közlemények útján rendszeresen tájékoztatja a fogyasztókat;
- » több különböző ügyfélszolgálati csatornán biztosít elérhetőséget.

1.7.2. Kapcsolat a fogyasztóvédelmi szervekkel és a felhasználói érdekképviselőkkel

A szolgáltató a törvényekben foglalt általános, valamint a hatályos rendeletekben foglalt részletes szabályok szerint, a MEKH által kidolgozott ajánlások, Mohács Város

Önkormányzata által kiadott rendeletek figyelembe vételével együttműködik az országos és a helyi fogyasztóvédelmi szervekkel, felhasználói érdekképviselletekkel annak érdekében, hogy a felhasználókat érintő kérdésekben:

- » megismerje az érdekképviselleteknek és szervezeteknek a véleményét;
- » tájékoztassa a tervezett szolgáltatói intézkedéseiről;
- » visszajelzést adjon az általuk közvetített panaszok és észrevételek kivizsgálásának eredményéről.

A szolgáltató megküld minden olyan kiadványt és tájékoztató anyagot részükre, amelyek a felhasználó és a szolgáltató kapcsolatára vonatkoznak.

A folyamatos együttműködés a helyi fogyasztóvédelmi szervekre és felhasználói érdekképviselőkre terjed ki.

A szolgáltató a fogyasztóvédelmi szervek, felhasználói érdekképviselletek illetékességébe tartozó, a felhasználókat érintő kérdésekben köteles együttműködni, a közérdekű adatokat – kivéve üzleti titkot – hozzáférhetővé tenni, a felhasználókat érintő tervezett intézkedésekről tájékoztatást adni.

Közérdekű adatnak tekintendők a 2011. évi CXII. az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló törvény előírásainak megfelelő adatok. A társadalmi érdekképviselők a felhasználó által kezdeményezett egyéni ügyiratokba csak a felhasználó beleegyezésével tekinthet bele. A tudomására jutott adatokat köteles az üzleti titokra érvényes módon kezelni.

A felhasználói érdekképviselletekkel való együttműködés a fentiekben fel nem sorolt érdekképviselletekre is kiterjed, amelyek megfelelnek a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 2. § h) pontja szerinti feltételeknek.

1.8. ADATVÉDELEM

A szolgáltató a felhasználók személyes adatait a Polgári Törvénykönyv (2013. I. törv.), információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény, illetőleg a vonatkozó jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően, célhoz kötötten kezeli, azaz csak a közszolgáltatási szerződés teljesítése, a teljesítés ellenőrzése, számla készítése, kintlévőségek kezelése és ezen tevékenységekhez kapcsolódóan használja fel.

Szolgáltató a szerződő fél személyes adatai közül – a jogszabályi előírásoknak megfelelően – a következőket kezeli: Felhasználó, neve; Felhasználó anyja neve; Születési hely; Születési idő; Lakcím.

1.8.1. A kezelt személyes adatok teljesen, vagy részben átadhatók:

- » Önkormányzatnak, önkormányzati rendelet alapján
- » Külső adatfeldolgozónak, számlázás miatt (ügyfélszolgálat)

A szolgáltató a személyes adatokat törli, ha az adatkezelés célja megszűnt, vagy az adatok tárolásának törvényben meghatározott határideje lejárt (info tv. 17§, TSZT 45§ (1) bek.).

1.8.2. Eljárásrend a személyes adatokhoz fűződő jogok megsértése esetén:

Amennyiben jogsérelem merül fel a személyes adatok kezelésével, továbbításával kapcsolatban, úgy az érintett, és az adatfelvételt, adatkezelést végző személyhez fordulhat. Eredménytelenség esetén jogorvoslással fordulhat a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz (1024 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/C. <http://www.naih.hu>).

II. KÖZÜZEMI SZOLGÁLTATÁS

2.1. FOGALMI MEGHATÁROZÁSOK

Az üzletszabályzat alkalmazásában a felhasználó és a szolgáltató között jogviszonyban irányadók a 2005. évi XVIII. törvény (TSZT) 3. §-ban, 157/2005 Korm. rendelet (Vhr.) a 3. sz. mellékletében Távhőszolgáltatási Közüzemi szabályzat (TKSZ) 2.1. – 2.1.8. pontjaiban, és Mohácsi Önkormányzat 11/2006. (VI. 6.) önkormányzati rendelet (Önk rend.) §-ában meghatározott fogalmak.

Alapdíj

A távhőszolgáltatás folyamatos igénybevételének fenntartásáért fizetendő éves díj.

Költségosztó alhőmennyiség-mérő (almérő)

A távhővel ellátott épület hőközpontjában, vagy hőfogadó állomásán elhelyezett hőfogyasztásmérő után, a felhasználó által saját költségén vagy a szolgáltató által felszerelt hőfogyasztásmérő, mely a fogyasztási hely valamely részének fogyasztását méri. Ez a mérő a hőközponti primer oldali elszámoló mérő költségosztó hőmennyiségmérője.

Hőközponti elszámoló hőmennyiségmérő (szolgáltatói mérő, főmérő)

Az ellátott épület hőközpontjában, vagy hőfogadó állomásán elhelyezett, az épület, mint fogyasztási hely teljes hőfelhasználását mérő primer oldalon elhelyezett elszámoló hőmennyiségmérő(k). (Fűtési hőmennyiségmérő, HMV hőmennyiségmérő)

Csatlakozási pont

A szolgáltatói és a felhasználói berendezés határán, találkozási pontján beépített elzáró szerelvénynek a felhasználó felé cső oldala, elzáró szerelvény hiányában a felhasználási helyet magában foglaló ingatlan (épület, építmény, telek) tulajdoni határa.

Díjfizető

Épületrészenkénti díjmegosztás esetén az épületrésznek a közüzemi szerződésben megnevezett tulajdonosa, az e törvényben meghatározott esetekben az épület, építmény vagy az épületrész bérelője, használója.

Elszámolási időszak

Azon legfeljebb 12 hónap hosszúsági időszak, amelyre vonatkozóan a felhasználási helyen igénybe vett fűtési hőmennyiség és ennek díja az épületrészek között megosztásra kerül.

Engedélyes

A távhőtermelő létesítmény létesítésére, távhőtermelésre, valamint a távhőszolgáltatásra engedéllyel rendelkező.

Engedélyező

A MEKH a 2005. évi XVIII. törvény hatálya alá tartozó és hatáskörébe utalt létesítmények és engedélyesek tekintetében.

Épületrész

Az Üzletszabályzat alkalmazásában a távhővel ellátott épületnek, építménynek, ingatlannak, funkcionálisan önálló, külön vagy közös tulajdonban lévő része (lakás, üzlethelyiség, lépcsőház, stb..)

Felhasználási hely

A felhasználó tulajdonában lévő, a közüzemi szerződés tárgyát képező olyan épület, építmény, épületrész, amelynek távhőfogyasztása önállóan mérhető.

Felhasználási hely fajlagos fűtési hőfelhasználása

A felhasználási helyen egy elszámolási időszakban igénybe vett hőmennyiségnek és a felhasználási hely épületrészeinek távhőrendszerről fűtött – a számlázás alapjául szolgáló – légtérfogatának a hányadosa. [GJ/lm³]

Felhasználó

A távhővel ellátott épületnek, építménynek, a törvényben meghatározott esetben az épületrésznek a távhőszolgáltatóval a távhő mérés szerinti szolgáltatására vonatkozóan közüzemi szerződéses jogviszonyban álló tulajdonosa, több tulajdonos esetén a tulajdonosok közössége (a társasház, a lakásszövetkezet). Abban az esetben, ha a távhőfelhasználás a több személy tulajdonában lévő épület valamennyi épületrészeiben mérhető, a felhasználó az egyes épületrészek tulajdonosa is lehet. A felhasználó lehet lakossági vagy egyéb felhasználó.

Lakossági felhasználó

A lakóépület és a vegyes célra használt épület tulajdonosa, tulajdonosainak közössége, épületrészenkénti hőmennyiségmérés esetén az egyes épületrészek tulajdonosa.

Egyéb felhasználó

A felhasználó és a lakossági felhasználó fogalom meghatározásban nem említett épület, építmény tulajdonosa, tulajdonosainak közössége, épületrészenkénti hőmennyiségmérés esetén az egyes épületrészek tulajdonosa.

Felhasználói berendezés

A felhasználói hőközpont, a hőfogadó állomás, a felhasználói vezetékhálózat, a hőleadó készülékek, a hőhasznosító és keringtető berendezések, a tágulási tartály és a felhasználó által felszerelt fűtési és használati melegvíz-mérők, költségmegosztók.

Kivételt képeznek a használati melegvíz-mérőre felszerelt távleolvasható rádiófrekvenciás modulok.

Felhasználói vezetékhálózat

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

Fűtési időny

Az év október hó 15. napja és a következő év április 15. napja közötti időszak.

Fűtött légtérfogat [lm³]

A távhővel ellátott épületrészeknek az Önkormányzat 2. §. (2) bek. rendeletében meghatározott módon.

GJ (gigajoule)

A hőenergia (hőmennyiség) mértékegysége.

Használati melegvíz (rövidítése: HMV)

Távhővel felmelegített közműves ivóvíz.

HMV Költségmegosztó

A felhasználási hely használati melegvíz-hálózatába beépített vízmennyiség-mérő (melegvízmérő), amely az épületrész melegvíz-kifolyócsapján vételezett (felhasznált) használati melegvíz mennyiségét méri, és amelyet Önkormányzat rendelete távhőszolgáltatói elszámolási mérőnek nem minősített.

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.

Hőközpont

A hőhordozható közeg fogadására, átalakítására, mennyiségének szabályozására, illetőleg a távhő átadására szolgáló technológiai berendezés. A hőközpont lehet termelői-, szolgáltatói- és felhasználói hőközpont.

Szabálytalan vételezés

A távhő felhasználásáról szóló közüzemi szerződés nélküli távhőfogyasztás vagy a távhőnek szerződésszegő módon történő vételezése.

Szolgáltatói hőközpont

Több épület, vagy építmény távhővezeték-hálózat útján történő hőellátása céljából, az ellátandó épületeken vagy építményeken kívül, vagy azok egyikében elhelyezett, a hőhordozó közeg fogadására, átalakítására, mennyiségének szabályozására, elosztására, mérésére szolgáló technológiai berendezés. A szolgáltatói a hőközpontokkal azonos módon kell kezelni azokat a kazánházakat, melyekből – hőközpont közbeiktatása nélkül – közvetlenül történik a felhasználók hőellátása.

Felhasználói hőközpont

Egy épület vagy építmény hőellátása céljából a hőhordozó közeg fogadására, átalakítására, mennyiségének szabályozására, mérésére szolgáló technológiai berendezés.

Termelői hőközpont

A távhő termelőjénél távhőellátás céljából hőhordozó közeg kiadására, továbbítására, elosztására, átalakítására, mennyiségének szabályozására, esetenként mérésére szolgáló technológiai berendezés.

Fűtési költségmegosztó

A fűtési hőmennyiség megosztására alkalmas eszköz, illetve műszer, amely megfelel a 2005. évi XVIII. tv. 5. mellékletben foglaltaknak.

Lehet párologtatós-, elektronikus fűtési költségmegosztó, továbbá fűtési költségmegosztás céljára alkalmazott hőfogyasztásmérő (alhőmennyiség-mérő).

Szolgáltatói berendezés

A távhőtermelő létesítmény, a távhővezeték-hálózat, a szolgáltatói hőközpont, az elszámolás alapjául szolgáló, a távhőszolgáltató tulajdonában lévő mérőeszközök, a hőközpont primer oldali főelzárái és mennyiség szabályozói.

A távhőtermelő létesítmény és a hőközpontok között kiépített informatikai hálózat, és a hozzá kapcsolódó informatikai és szabályozó berendezések.

Távhő

Az a hőenergia, amelyet a távhőtermelő létesítményből hőhordozó közeg (hő, melegített víz) alkalmazásával, távhővezeték-hálózaton keresztül, üzletszerű tevékenység keretében a felhasználási helyre eljuttatnak.

Távhőszolgáltatás

Az a közüzemi szolgáltatás, amely a felhasználónak a távhőtermelő létesítményből távhővezeték-hálózaton keresztül, az engedélyes által végzett, üzletszerű tevékenység keretében történő hőellátásával fűtési, illetve egyéb hőhasznosítási célú energiaellátásával valósul meg.

Távhőszolgáltató

Az a gazdálkodó szervezet, amely meghatározott településen vagy a település meghatározott részén a távhő üzletszerű szolgáltatására engedélyt kapott.

Távhőtermelő létesítmény

Az erőmű távhőszolgáltatási célra hőt termelő létesítménye, távhőt előállító fűtőmű, kazántelep, kazán, energiát távhőszolgáltatás céljára termelő és hulladékhő hasznosító távhőtermelő berendezés.

Távhővezeték-hálózat

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

Termosztatikus radiátorszelep

Olyan szabályozó szelep, amely a beállított értéken tartja a helyiség hőmérsékletét a radiátorba jutó fűtővíz mennyiségének automatikus szabályozásával.

Tulajdonjogi határ

A csatlakozási ponttól a közterületen haladó bekötővezetékek kivételével a felhasználói berendezésekig minden berendezés a fogyasztó tulajdona, kivéve a mérőhelyen felszerelt mérőeszközöket, amelyek szolgáltató tulajdonában vannak.

Üzletszabályzat

A működési engedélyt kiadó közigazgatási szerv által jóváhagyott és az illetékes fogyasztóvédelmi felügyelőség által véleményezett szabályzat, amely a helyi szolgáltatási sajátosságok figyelembevételével szabályozza a távhőszolgáltató működését és meghatározza a távhőszolgáltató kötelezettségeit és jogait. Szabályozza a távhőszolgáltató és a felhasználó szerződéses viszonyát, a mérés elszámolás rendjét, valamint a szolgáltatónak a felhasználóval,

a fogyasztóvédelmi felügyelőségekkel és a felhasználók társadalmi érdek-képviselői szervezeteivel (a továbbiakban: felhasználói érdekképviselő) való együttműködését.

2.2. A SZOLGÁLTATÁS

2.2.1. A szolgáltatás tartalma

A távhőszolgáltatás a közüzemi szolgáltatások körébe tartozik, nevezetesen:

- » a lakossági és közületi távfűtés és HMV ellátása;
- » a távhőenergia beszerzése, átvitele, elosztása, termelése és szolgáltatásának értékesítése;
- » A távhőszolgáltatáshoz kapcsolódó vezetékek és berendezések üzemeltetése, tervezése, kivitelezése, karbantartása és üzemzavar elhárítása, valamint e rendszerek szükség szerinti felújítása;
- » A távhőenergia értékesítéshez kapcsolódó szolgáltatások, valamint teljes körű épületgépészeti kivitelezési tevékenység.

2.2.2. Tájékoztatás a felhasználói igénybejelentésre (Előzetes tájékoztatás)

Az új felhasználási hely létrehozásában vagy a többletteljesítmény lekötésében érdekelt építető vagy megbízottja (tervező, kivitelező, a továbbiakban együtt: érdekelt) a távhőszolgáltatás, illetőleg a többletteljesítmény iránti igény kielégítésének műszaki-gazdasági feltételeiről még a konkrét igénybejelentés előtt előzetes tájékoztatást kérhet.

A szolgáltató együttműködik az érdekelttel a legkedvezőbb vételezési mód meghatározásában, majd a bejelentéstől számított 30 napon belül az előzetes tájékoztatást írásban a rendelkezésére bocsátja.

A szolgáltató előzetes tájékoztatása tartalmazza az érdekelt kérelmében előadott és ahhoz mellékelte iratokban, tervekben foglalt adatok és igények figyelembevételével a szükséges műszaki, gazdasági követelményeket, az esetleg fizetendő csatlakozási díj összegét, az egyes engedélyek hozzájárulások szükségességét és eljárás módját, valamint a tervező kérésére a felhasználói hőközpont kiviteli tervének elkészítéséhez szükséges adatokat.

2.2.3. Igénybejelentés a felhasználó részéről

A távhőhálózatra csatlakozni szándékozó új, vagy a korábbinál nagyobb hőtéljesítményt igénylő meglévő felhasználási hely tulajdonosa konkrét igényét, és az igénylő adatait az alábbi tartalommal kell a szolgáltatónak bejelentenie.

a) Lakossági felhasználó esetén:

- » az igénylő (tulajdonos), vagy a közös képviselő adatai (név, állandó lakcím, levelezési cím, személyi igazolvány szám, anyja neve);
- » amennyiben az igénylő a tulajdonos(ok) képviselője, akkor a képviseletre feljogosító irat,
- » amennyiben az igénylő nem azonos a tulajdonossal, akkor a tulajdonos hozzájáruló nyilatkozata az igénylő konkrét igényéhez
- » a felhasználási hely adatai (cím, hrsz., megnevezés);
- » a távhő felhasználásának célját (fűtés, használati melegvíz készítés, technológiai cél, hőhordozóval együttes igénybevitel);

- » fűtési csúcshőigény [kW];
- » használati melegvíz készítés csúcshőigény [kW];
- » egyéb célú csúcshőigény [kW];
- » összes csúcshőigény [kW];
- » tervezett éves hőigény [GJ];
- » tervezett fűtött légtér fogat a helyiségek rendeltetése szerinti csoportosításban (pl.: lakótér, garázs, raktár, stb.) [lm^3];
- » a távhővételezés megkezdésének tervezett időpontja;
- » egyéb műszaki adatok, igények;
- » pénzügyi megnevezése, bankszámlaszám (átutalással történő fizetés esetén).

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

A bejelentést a lakossági igénylőnek aláírásával kell ellátnia.

b) Egyéb felhasználó esetén:

- » az igénylő (tulajdonos) adatai (név, cím, hrsz., levelezési cím);
- » cégbírósági, vagy nyilvántartási azonosító adatok
- » pénzügyi megnevezése;
- » pénzügyi számlaszám;
- » adószám;
- » a felhasználási hely adatai (cím, hrsz., megnevezés);
- » a távhő felhasználásának célja (fűtés, használati melegvíz készítés, technológiai cél, hőhordozóval együttes igénybevétel);
- » fűtési csúcshőigény [kW];
- » használati melegvíz készítés csúcshőigény [kW];
- » technológiai célú csúcshőigény [kW];
- » összes csúcshőigény [kW];
- » tervezett fűtött légtér fogat a helyiségek rendeltetése szerinti csoportosításban (pl.: iroda, szociális helyiség, műhely, raktár, stb.) [lm^3];
- » a távhőszolgáltatás jellege a díjszabás megállapításához;
- » az üzeme helyezés igényelt időpontja;
- » díjfizető neve, címe;
- » fizetési mód;
- » várható felhasználás havonként [GJ];
- » egyéb adatok, igények.

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

A bejelentést az egyéb igénylőnek cégszerű aláírásával kell ellátnia.

2.2.4. Tájékoztatás a szolgáltató részéről

A konkrét igénybejelentés kézhezvételével a szolgáltatót tájékoztatási (csatlakozási ajánlattételi) kötelezettség terheli.

A tájékoztatás, a csatlakozási ajánlat műszaki-gazdasági feltételei az esetlegesen korábbiakban megküldött előzetes tájékoztatásban foglalt feltételekkel annak érvényességi idején belül meg kell, hogy egyezzenek.

Az érdekelt kérésére a szolgáltató köteles a felhasználói hőközpont tervezéséhez szükséges adatokról, a 2005. évi XVIII. törvény 54. §-ának (2) bekezdésében foglaltak

figyelembevételével, a megkeresés beérkezésétől számított 30 napon belül írásban tájékoztatást adni.

Az igénylő a tájékoztatás érvényességi idején belül írásban közölheti a szolgáltatóval módosítási igényeit, ill. nyilatkozhat a tájékoztatóba, ajánlatban közöltek elfogadásáról és a szolgáltató által elvégzendő létesítési munkák megrendeléséről. Az igénylő elfogadó nyilatkozata után – 15 napon belül –, a szolgáltató a szerződést elkészíti és az igénylő részére, aláírásra megküldi.

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

2.2.5. A csatlakozási ajánlat tartalma

A tájékoztatásban az alábbi adatok szerepelnek:

- » a felhasználói konkrét igénybejelentés előzőekben felsorolt adatai;
- » az igényelt távhőenergiát a szolgáltató az üzemeltetésében lévő távhőrendszerek, mely pontjáról tudja ellátni;
- » a csatlakozási pont megjelölése;
- » a mérőberendezés ajánlott elhelyezési módja és műszaki adatai;
- » az igénylő által fizetendő csatlakozási díj összege;
- » az egyes engedélyek, hozzájárulások szükségessége és eljárási módjaik;
- » a csatlakozás, illetve a szolgáltatás műszakilag indokolt és jogszabályban előírt pénzügyi feltételei;
- » a választható árszabás;
- » ajánlott fizetési mód;
- » időpont, ameddig a szolgáltató az ajánlatban foglaltakhoz kötve van.

2.2.6. Csatlakozás műszaki feltételei

A felhasználónak műszaki tervet kell készíteni, és véleményezésre a szolgáltatóhoz benyújtani.

A kivitelezés megkezdésének feltétele a szolgáltató által elfogadott és záradékolts tervdokumentáció. A csatlakozás általános műszaki feltétele: az elfogadott záradékolts terv szerint megvalósított felhasználói és szolgáltatói hőellátási rendszer.

A szolgáltató kezelésében lévő berendezéseket csak a szolgáltató építheti be – a megrendelő által erre a célra biztosított és átadott pénzeszközökből – ezért ezeknek berendezéseknek tervezésére csak a szolgáltató adhat megbízást.

Amennyiben nem a hőszolgáltató rendeli meg a felhasználói hőközpont kiviteli terveit, úgy tervezéskor a hőszolgáltató által megadott műszaki paramétereket figyelembe kell venni. Az elkészült (lakóépületi vagy vegyes célra használt épületek) felhasználói hőközpontjainak kiviteli tervét a szolgáltató köteles felülvizsgálni.

A csatlakozási feltételek részletes szabályait a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény 36. § (1-2), valamint Mohács Város Önkormányzatának 11/2006. (VI.6.) rendelet IV. fejezete A Távhőellátó berendezések létesítése, átalakítása és üzemeltetése határozzák meg.

2.3. KÖZÜZEMI SZERZŐDÉS

A Polgári Törvénykönyv (2013. évi I. törv.) 6:256.§-a alapján a közüzemi szolgáltatás igénybevételel létrejött szolgáltató és a felhasználó viszonyát közszolgáltatási szerződéses jogviszonynak minősíti, melyet a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény 37-39. §-ai szabályoznak, a 157/2005 Korm. rendelet 3. sz. melléklet (1) bek. (TSZT), Önk. rendelet 15§.

A szolgáltatót a lakossági felhasználóval (társasházi közösség, lakásszövetkezet, stb.) **általános közüzemi szerződéskötés** kötelezettség terheli.

A szolgáltató és az egyéb felhasználó a polgári jog szabályai szerint **egydi közüzemi szerződést** köt a távhőszolgáltatásra.

A szolgáltató és a felhasználó között a közüzemi szerződés – a jogszabályokban és az üzletszabályzatban meghatározott feltételekkel – a szolgáltatás igénybevételel is létrejön.

Az egyes díjfizetők személyében bekövetkező változások nem érintik a felhasználó és a szolgáltató között létrejött általános közüzemi szerződés érvényességét.

A díjfizető a változás időpontjától jogosult az általános közüzemi szerződésben foglaltak szerint a szolgáltatás igénybevétele.

2.3.1. A közüzemi szerződés előkészítése

Amennyiben egy adott hőközpont-hoz tartozó felhasználói közösség jelzi szerződéskötési szándékát, a szolgáltató az elszámolás módjáról és a szolgáltatásnyújtás feltételeiről a felhasználói közösség képviselőjét tájékoztatni köteles.

Amennyiben a felhasználó a szolgáltató tájékoztatójában foglaltakat teljesítette, vagy a határozott időtartamú közüzemi szerződése megszűnik, írásban kezdeményezheti a közüzemi szerződés tervezet elkészítését. A szolgáltató a szerződéskötés kezdeményezés kézhezvételétől számított 30 napon belül köteles a szerződési ajánlatát elkészíteni, és a szerződő fél részére átadni vagy elküldeni.

Ha a szerződési ajánlatot kérő az ajánlat elkészítéséhez szükséges adatokat, iratokat, a feltételek teljesítésére vonatkozó igazolást nem bocsátotta a szolgáltató rendelkezésére, hiánypótlási igényéről a szolgáltató 15 napon belül köteles a másik felet tájékoztatni. Ebben az esetben az ajánlattételre előírt határidő a hiánypótlás teljesítésével kezdődik.

2.3.2. A közüzemi szerződés megkötése

Az írásban megkötött közüzemi szerződés – a felhasználó által aláírt szerződés a szolgáltatóhoz történő visszajuttatásával – szerződésben meghatározott időponttól jön létre. Ha a felhasználó a szolgáltató szerződéstervezetét véleményeltéréssel írta alá, a szerződés nem jön létre, a **véleményeltérést új ajánlatnak kell tekinteni**. Ebben az esetben a szolgáltató az eltérő álláspontok egyeztetését kezdeményezni köteles.

A szerződés a vélemény-eltérésben foglaltakban történt eredményes egyeztetést követően, az egyező álláspontok kialakításával, annak időpontjában jön létre, és a szerződés hatálya is ennek megfelelően módosul.

A szerződés megkötésének feltétele, hogy a felhasználói közösség képviselője rendelkezék a szerződés aláírására vonatkozó eljárási jogosultságát igazoló dokumentummal (pl. közgyűlési határozat).

A szerződés hatálybalépésének napján, vagy a szolgáltatás megkezdésekor a felhasználó és a szolgáltató képviselője – a felhasználó ilyen irányú igénye esetén – közös jegyzőkönyvben rögzítik az érintett hőközpont hőfogyasztás-mérőjének induló óraállását. Ez a jegyzőkönyv a szerződés mellékletét képezi.

A szerződés és mellékletei 2 példányban készülnek, melyből 1 példány a felhasználót, 1 példány pedig a szolgáltatót illeti meg.

2.3.3. A közüzemi szerződés típusai

a) Közüzemi szerződés lakossági felhasználóval

A szolgáltatót a lakossági felhasználóval (társasházi közösség, lakásszövetkezet, stb.) általános közüzemi szerződéskötési kötelezettség terheli. Az általános közüzemi szerződés a távhő mérés szerinti szolgáltatására jön létre.

Az általános közüzemi szerződés alapján a szolgáltató a lakossági felhasználó részére folyamatos, biztonságos és meghatározott mértékű távhőszolgáltatásra, a lakossági felhasználó (vagy a 2005. évi XVIII. törvényben meghatározott esetekben – a díjfizető) a távhőszolgáltatás díjainak rendszeres megfizetésére köteles.

Az általános közüzemi szerződés határozatlan időre szól.

Általános közüzemi szerződés kötendő az egyedi hőmennyiségmérővel felszerelt tulajdonrészek tulajdonosaival, hőközponti mérés alapján az egyes felhasználókkal. A szerződéskötésnél a tulajdonosokat (bérlőket, használókat) a felhasználói közösség megbízottja képviseli.

Az általános közüzemi szerződést újonnan létesülő lakóépület esetében a távhőszolgáltatás megkezdését megelőzően meg kell kötni, mely kizárólag hőmennyiségmérésen alapuló díjfizetésre vonatkozhat.

A hőmennyiségmérő üzemeltetéséről és hitelesítéséről a mérő tulajdonosa köteles gondoskodni.

b) Közüzemi szerződés egyéb felhasználóval

Az egyéb felhasználó és a szolgáltató a polgári jog általános szabályai szerinti szerződése a távhő folyamatos, és biztonságos szolgáltatására, illetve a távhő ellenértékének megfizetésére kötelezi a feleket.

Az egyedi közüzemi szerződés – a felek eltérő megállapodásának hiányában – határozott időre szól.

A határozatlan időre kötött hőszolgáltatási szerződés felmondásának módját – a felmondási idő meghatározásával – szerződésben kell rögzíteni.

2.3.4. A közüzemi szerződés tartalmi követelményei

- » felhasználó képviselőjének nevét és címét;
- » a felhasználási hely címét és helyrajzi számát;
- » a távhőellátás módját és a hőmennyiségmérés helyét;
- » a felhasználási hely hőigényét meghatározó jellemzőket (légtérfogat és hőteljesítmény);
- » a felhasználó által igényelt hőellátás mértékét;
- » a teljesítési hely megnevezését;
- » a távhő díjának elszámolására szolgáló hőmennyiségmérők helyének, azonosító adatainak megjelölését;
- » a felhasználási helyet ellátó hőközpont azonosító adatait, tulajdonosát, üzemeltetőjét, ha a felhasználási helyen használati melegvízellátás van, a melegvíz készítéshez szükséges közműves ivóvíz rendelkezésre bocsátójának megnevezését és címét;
- » a felhasználási helyen lévő berendezések fenntartására vonatkozó kötelezettségeket;
- » a fűtési célú szolgáltatás időtartamát, ill. megkezdésének és befejezésének feltételeit;
- » az üzemvitel során a felhasználó és a szolgáltató együttműködésének szabályozását;
- » a távhő díját (díjszabást), hatósági ár esetében az erre történő utalást;
- » a 2005. évi XVIII. törvény 44. § (1) bekezdése szerinti megállapodás esetén a díjfizetők nevét, címét, személyazonosító adatait, a díj megosztásának felhasználó által meghatározott arányait, módját;
- » az elszámolásra, a számlázásra és a díjfizetésre vonatkozó rendelkezéseket;
- » a szolgáltató és a felhasználó szerződösszegésének következményeit;
- » országos tüzelőanyag-hiány vagy környezetvédelmi ok esetén az önkormányzat rendeletében megállapított korlátozás mértékét;
- » a közüzemi szerződés hatálybalépésének és megszűnésének időpontját, a módosítás lehetőségét és feltételeit, a felmondási idő és a felmondás egyéb feltételeit;
- » mellékletek száma;
- » dátum és aláírás.

2.3.5. Az egyedi közüzemi szerződés tartalma

a) A 2.3.4. pontban foglaltakon kívül tartalmaznia kell még a következőket:

- » a hőhordozó közeg megnevezését;
- » a szolgáltató által biztosított legnagyobb hőteljesítményt és az éves hőmennyiséget;
- » a szolgáltatás egyéb mennyiségi és minőségi jellemzőit;
- » a felhasználó üzemének jellegéből adódó, a szolgáltató üzembiztonságát vagy más felhasználó vételezését esetileg zavaró vagy veszélyeztető hatások megszüntetésének módját;
- » a távhő vételezését korlátozó eszközökre, berendezésekre vonatkozó megállapodást;
- » a települési önkormányzat által jóváhagyott korlátozási sorrend szerinti besorolást.

b) Lekötött teljesítmény alapú alapidj esetén a lekötött teljesítmény nagyságát kétféleképpen lehet kiszámítani:

- » Amennyiben a hőközponti primer oldali elszámoló hőmennyiségmérő alkalmas a folyamatos hőteljesítmény nagyságának ellenőrzésére, regisztrálására, akkor a kiolvasott legnagyobb csúcsteljesítmény méretezési külső hőmérsékletre történő korrigálásával;

- » A Pécsi Tudományegyetem Pollack Mihály Műszaki és Informatikai Kar által készített adott (jelenlegi hőfizikai állapotú) épületre vonatkoztatott csúcshőigény alapján.

A lekötött teljesítmény alapú alapidj elszámolás csak a hőközponti összes hőteljesítmény (fűtés + HMV) alapján lehetséges.

2.3.6. A közüzemi szerződések időbeli hatálya és módosítása

A megkötött szerződések – kivéve az egyedi közüzemi szerződést határozatlan időre szólóan.

A vételezés ideiglenes szüneteltetése nem érinti a szerződés hatályát, és a felhasználó nem mentesül az alapidj fizetési kötelezettség alól.

A díjfizető személyében bekövetkező változás a felhasználó közösségekkel kötött szerződések hatályát nem érinti.

A szerződést a felek közös megegyezéssel 30 napos határidővel bármikor módosíthatják.

Az elszámolás módjának megváltoztatására (pl. idényvégi (átalány) elszámolásra való áttérés) legkésőbb a fűtési szezont megelőző május 31., illetőleg fűtési költségosztók alkalmazása esetén június 30. napig történő írásbeli bejelentés alapján van lehetőség.

Amennyiben a szerződés érvényességi ideje alatt a távhőszolgáltatás tevékenység jogi szabályozása, illetőleg az áramalkalmazás feltétele megváltoznak, a szerződésnek a változással érintett részei helyébe – a felhasználó értesítése mellett – az új jogszabály rendelkezései lépnek.

2.3.7. A szerződés felmondása, épület vagy épületrész távhőellátásának megszüntetése

(TSZT 38§; Vhr. 27.1. – 27.3.; Önk. rend. 17-19§ tartalmazza)

Épületre vonatkozó szerződést a felhasználó 30 napos felmondás idővel, írásban mondhatja fel, de csak a fűtési idény után. A felhasználó felmondási szándékának írásos bejelentését követően társaságunk 15 napon belül köteles a felmondás feltételeiről, az előírt eljárásról a felhasználót tájékoztatni.

A felmondás eltérő megállapodás hiányában a felhasználási hely egészére, valamint a mind fűtési, mind a használati-melegvíz szolgáltatás megszüntetésére kiterjed.

A felmondáshoz a távhővel ellátott épület tulajdonosi közösségének az összes tulajdoni hányad szerinti legalább négyötödének megfelelő szavazattöbbséggel meghozott határozatára van szükség.

A hozzájárulások meglétét a felhasználó köteles biztosítani, és erről köteles társaságunk részére felelős nyilatkozatot tenni.

A szerződés felmondása nem okozhat jelentős kárt számára, és nem korlátozhatja mások tulajdonosi, használati, bérleti jogait.

A felhasználó a távhőellátással azonos komfortfokozatú hőellátást köteles megvalósítani, továbbá viselni a társaságunk tulajdonát képező felhasználói hőközpont leszerelésének, az épületet közvetlenül ellátó távfűtési vezetékek elbontásának költségeit, ide nem értve a

berendezések, vezetékek selejtezésével összefüggő, a társaságunknál jelentkező vagyoni veszteséget.

Szolgáltató köteles a tulajdonát képező szolgáltatói berendezéseket és hőközpontot a felhasználási helyről a saját költségén eltávolítani, és az így megüresedő helyiség(ek)et az épülettulajdonos rendelkezéseire bocsátani, kivéve, ha ezen berendezésekkel más felhasználó távhőigényét továbbra is kielégíti.

Szolgáltató a szerződést csak a felhasználó jogszabályban meghatározott szerződésszegése esetén mondhatja fel, továbbá akkor, ha tudomást szerez a felhasználó távhővételezésének a felhasználási helyen való megszüntetéséről. Ebben az esetben a szerződés felmondása miatt az épületben, épületrészben bekövetkező kár a felhasználót terheli.

Szolgáltató a szerződés általa történő felmondásáról a felhasználót és az érintett díjfizetőket írásban értesíti.

Ha felhasználási helyen valamely épületrész távhőellátását kívánják megszüntetni, a szerződés módosítására van szükség.

A módosításra vonatkozó igényt a felhasználó(k), illetve képviselője írásban jelenti be a társaságunk részére. Társaságunk 15 napon belül köteles a módosítás feltételeiről, az előírt eljárásról a felhasználót írásban tájékoztatni.

A szerződés módosítása iránti igény – eltérő megállapodás hiányában – az épületrész egészére, továbbá mind a fűtési, mind a meleg víz, szolgáltatási célú hőellátás megszüntetésére vonatkozik.

Épületrész távhőellátásából való kiválásához a hőközpontra kapcsolt összes épületrész (lakások, közületek, garázsok, stb.) valamennyi tulajdonosának és a felhasználó(k) hozzájárulására van szükség. Az épületrészben a távhőellátással azonos komfortfokozatú más hőellátás kell megvalósítani, amely az épület távhőellátását biztosító felhasználói berendezéstől függetlenül üzemeltethető.

Az ezzel kapcsolatos átalakítás minden költsége, beleértve társaságunk tulajdonát képező hőközpontnak, illetve szekunder fűtési rendszernek az épületrész leválása miatt szükséges átalakítása, átszabályozása is az épületrész tulajdonosát terheli.

A megszüntetés nem okozhat jelentős kárt az épület többi tulajdonosa számára, és nem korlátozhatja mások tulajdonosi, használoi, bérloői jogait. Épületrész leválása esetén az épületrészben a távhő igénybevételének lehetőségét – az épületrész tulajdonosa költségviselésével – társaságunk által jóváhagyott tervek és műszaki leírások szerint kell megszüntetni. A hőleadó berendezéseket le kell választani az épület felhasználói rendszeréről.

A műszaki leválás költségei:

- » a szekunder fűtési rendszer leürítése,
- » lakáson belüli szakszerű műszaki leválasztás,
- » a felszálló vezetékek szükség szerinti leszigetelése, elburkolása,
- » a fűtési rendszer újbóli feltöltése,
- » műszaki ellenőrzése, beszabályozás, az épületrész tulajdonosának kell viselni.

A szakszerű leválás megvalósítása után a leválni szándékozó bejelentését követő 8 munkanapon. Szolgáltató a helyszínen ellenőrzi a leválasztást, az ellenőrzés eredményét jegyzőkönyvben kell rögzíteni.

A szerződés felmondása, illetőleg az épületrész távhőellátásnak megszűnése esetén a díjfizető távhődíjfizetési kötelezettsége abban az időpontban szűnik meg, amikor az épületrész tulajdonos a jogszabály feltételeket teljesített, a távhő bármilyen módon való igénybevételét megszüntette, továbbá az ellenőrzésről készült jegyzőkönyv megküldésre került a számlázásra.

2.3.8. A közszolgáltatási szerződésszegés és következményei

a) Szerződésszegés a szolgáltató részéről

Közüzeti szerződésszegő magatartás a 2005. évi XVIII. törvény 49.§-ában foglaltak alapján az alábbiak:

- » a távhőszolgáltatást a közüzemi szerződésben meghatározott időpontban nem kezdi meg;
- » a távhőt nem a közüzemi szerződésben meghatározott, illetőleg nem a tőle elvárható módon szolgáltatja;
- » a távhő felhasználó részére történő szolgáltatását nem hitelesített mérőeszköz használatával végzi;
- » a távhőszolgáltatás előre tervezhető munkák miatti szüneteltetéséről a felhasználót az üzletszabályzatban, vagy a közüzemi szerződésben előírt módon és időben nem értesíti;
- » felróható magatartása folytán a távhőszolgáltatás megszűnik, vagy azt a 2005. évi XVIII. törvény 40-41. §-okban foglaltakon túlmenően szünetelteti, vagy korlátozza;
- » A távhőszolgáltatás felfüggesztése esetén a felfüggesztési ok megszüntetésére vonatkozó írásbeli értesítés kézhezvételét követő munkanapon a felhasználó részére a távhőszolgáltatást nem kezdi meg.

b) Szerződésszegés a felhasználó, ill. díjfizető részéről

A szerződésszegés részletes szabályait a 2005. XVIII. törv., valamint Mohács Város Önkormányzatának 11/2006. (VI.6.) rendeletének XIII. fejezete tartalmazza.

Felhasználói szerződésszegő magatartás a 2005. XVIII. törvény 49. §. (2) bekezdése alapján az alábbiak:

- a) a szerződésben meghatározott hőtéljesítményt túllépi;
- b) a távhő folyamatos és biztonságos szolgáltatását, illetőleg más felhasználó, vagy díjfizető szerződés szerű távhővételezését zavarja, vagy élet-, egészség-, vagyonbiztonságát veszélyezteti;
- c) a mérőeszközt vagy a mérőeszköz hitelességét tanúsító jele (plombazár, hitelesítési bélyegzés, matrica) eltávolítja, vagy megrongálja, továbbá a mérőeszköz meghibásodását, sérülését, illetve a mérőeszköz hitelességét tanúsító jelek sérülését, illetve hiányát azok észlelésétől számított 2 munkanapon belül 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 felhasználó a tulajdonában lévő elszámolási használat melegvízmérő előzetes szolgáltatói értesítés szerinti időpontban történő javításának, vagy hitelesítés miatti cseréjének kivitelezését nem teszi lehetővé;
- f) a távhő vételezését nem a 2005. évi XVIII. törvény 38. § (2), (4), illetve (5) bekezdésében foglalt feltételekkel szünteti meg;
- g) a távhő díját nem vagy nem a szerződésben meghatározott időben fizeti meg;
- h) a korlátozási rendelkezéseknek nem tesz eleget.

2.3.9. A szerződésszegés jogkövetkezménye

A közüzemi szerződés megszegésének következményei a 2005. évi XVIII. törvény 50. § (1)-(2) bekezdésében foglaltak alapján:

- » díjvisszatérítés, illetőleg pótdíjfizetés,
- » kötbér,
- » kártérítés,
- » csökkentett mértékű szolgáltatás,
- » távhőszolgáltatás felfüggesztése,
- » közüzemi szerződés felmondása,
- » a fent említett egyes következmények együttesen is alkalmazhatók.

A díjvisszatérítés, a pótdíj és a kötbér tekintetében a 2005. évi XVIII. törvény 50.§ és 51. § (1) bekezdésének a) – b) pontja, 51. § (2) bekezdése és Mohácsi Önkormányzat rend. 33.§-a vonatkozik.

A díjvisszatérítés, a pótdíj és a kötbér megfizetése nem mentesít az okozott **kár megtérítése** alól.

A távhőszolgáltató a **távhőszolgáltatást felfüggesztheti**, ha a felhasználó vagy a díjfizető a c)-d) pontjaiban meghatározott szerződésszegést követi el, vagy a távhőszolgáltatás díjfizetési kötelezettségének igazolható módon megküldött írásbeli felszólítás ellenére a kézhezvételt követő 30 napon belül nem tesz eleget. Ez esetben a szolgáltatás felfüggesztése a díjhátralék kiegyenlítéséig hatályos.

A szolgáltató a távhőszolgáltatást **felfüggesztheti**, vagy a **közüzemi szerződést felmondhatja**, ha a felhasználó vagy a díjfizető a b) pontban meghatározott szerződésszegést követi el.

A távhőszolgáltató **közüzemi szerződést felmondhatja**, ha felhasználó vagy a díjfizető az f) pontban meghatározott szerződésszegést követi el.

A távhőszolgáltató a közüzemi szerződést felmondhatja, ha a díjfizetés kötelezettje a szolgáltató írásbeli felszólítása ellenére a távhőszolgáltatás díját, az esedékesség lejártát követő 60 napon belül nem fizeti meg.

A távhőszolgáltatás felfüggesztésével, valamint a felfüggesztés megszüntetésével felmerült költségeket a távhőszolgáltató jogosult a szerződésszegés elkövetőjére áthárítani. A közüzemi szerződés nélküli távhőfogyasztás esetén – az ebből származó jogkövetkezményekért – az érintett ingatlan ingatlan-nyilvántartás szerinti tulajdonosa felel.

A szerződésszegéssel okozott – a szolgáltató által hitelt érdemlően bizonyított – kárt a felhasználó, illetve díjfizető köteles megtéríteni.

2.3.10. A szerződés megszűnése

Az írásban megkötött szerződéseket csak írásban lehet felmondani.

Ha a felmondás, illetve az általános közüzemi szerződés másként nem rendelkezik, a felmondás kiterjed mind a fűtési, mind a használati melegvíz szolgáltatás megszüntetésére.

A felhasználó, illetve a díjfizető díjfizetői kötelezettsége abban az időpontban szűnik meg, amikor a felhasználó a távhő ellátás bármilyen módon történő igénybevételének lehetőségét a jogszabályi előírások betartásával teljes egészében megszüntette, továbbá – épületrész leválása esetén – a szolgáltató és a felhasználó (képviselője) a közüzemi szerződést az épületrész leválásának megfelelően módosította.

2.3.11. A felhasználó és a díjfizető változása

(Önk. rend. 20§)

A **felhasználó** személyében bekövetkezett változást a régi és az új felhasználó köteles a változás időpontját követő 15 napon belül a szolgáltató ügyfélszolgálatán az erre rendszeresített nyomtatványon bejelenteni. Az új felhasználó a bejelentéskor írásban köteles igazolni 30 napnál nem régebbi okirattal, a tulajdonosi vagy képviseleti jogát. A képviseleti jog igazolására az azt jóváhagyó testület (társasházi közgyűlési határozat, stb.) döntését kell írásban az ügyfélszolgálaton bemutatni. A távhőszolgáltató köteles a bejelentést követő 15 napon belül írásban szerződési ajánlatot tenni az új felhasználónak.

A **díjfizető** személyében bekövetkezett változást a régi és az új díjfizető, a változás időpontját követő 15 napon belül köteles bejelenteni a szolgáltató ügyfélszolgálatán az erre rendszeresített nyomtatványon.

A szolgáltatónak be kell jelenteni az új díjfizető azonosításához szükséges adatokat (TSZT 45§), a fogyasztási hely és épület pontos megnevezését, címét, továbbá a változás időpontját. A szolgáltató jogosult a tulajdonos változás igazolására alkalmas 30 napnál nem régebbi okirat bemutatását igényelni. A régi és az új díjfizető a változásról egyidejűleg köteles tájékoztatni a felhasználót is.

A szolgáltató a számlázást a bejelentésben megjelölt időponttól módosítja, amennyiben a bejelentés a fentebb megjelölt határidőn belül megtörténik.

Ha a bejelentés az előírt határidőn túl történik, akkor a számlázás módosítását csak a bejelentés időpontját követő hónaptól lehet igényelni a szolgáltatótól.

2.4. A TÁVHŐSZOLGÁLTATÁS ÁR- ÉS DÍJTÉTEL RENDSZERE

A távhőszolgáltatás (fűtés és használati melegvíz) díját, mint a legmagasabb hatósági árának megállapításával kapcsolatos szabályokat az árak megállapításáról szóló 1960. évi LXXXVII. Törvény, továbbá a 2005. évi XVIII. törvény, valamint a Mohácsi Önkormányzat rendelete (X, XI. fejezet) tartalmazza.

A távhőszolgáltatás csatlakozási díjának megváltoztatása iránti kérelmet a MEKH kell benyújtani, aki 30 napon belül határozattal dönt a díjak megállapítása iránti kezdeményezéséről.

A helyi önkormányzat a távhő csatlakozási díját és a lakossági távhőszolgáltatás díját a MEKH határozatában foglalt tartalommal köteles megállapítani. Amennyiben a MEKH a kezdeményezéstől számított 30 napon belül nem hoz határozatot, úgy az önkormányzat a helyi távhőszolgáltatás díjtételeit a kezdeményezéssel azonos tartalommal fogadhatja el.

2.4.1. Átláthatóság, költségkalkuláció

A szolgáltató csatlakozási díjának és a lakossági távhőszolgáltatás díjának megállapítását (megváltoztatását) a szolgáltató kezdeményezi biztosítva a költségek átláthatóságát, valamint a kiadások és bevételek összhangját.

2.4.2. A távhőszolgáltatás díjtételei

A felhasználónak a távhőszolgáltatásért

- » fűtési alapidíjat vagy teljesítmény díjat;
- » fűtési hődíjat;
- » HMV hődíjat;
- » közműves ivóvíz és szennyvíz elvezetési díj (közvetített szolgáltatás)

a) Alapidíjak (teljesítménydíj)

Az alapidíjakat illetve teljesítmény díjat a távhőszolgáltatás folyamatos igénybevételének lehetőségéért és az igénybevételéért kell fizetni, amely lehet fűtés és HMV (használati melegvíz) szolgáltatás.

A **fűtési alapidíj** éves díj, amely légtérfogat arányosan [Ft/lm^3] vagy a lekötött hőteljesítmény Ft/MW alapján fizetendő. Az éves díj 1/12-ed részét havonta a tárgyhónapban kell megfizetni. A lekötött hőteljesítményt a közüzemi szerződésben kell meghatározni.

Az alapidíjak költségösszetevői:

- » a szolgáltató saját hőtermelő létesítményeinek energiaköltség nélküli működtetési és fenntartási költsége;
- » a szolgáltató hőforrásainak, távvezetékeinek és tartozékainak, valamint az általa üzemeltetett hőközpontok fűtési célú berendezéseinek, létesítményeinek, szervezetének fenntartási és működési költsége.

b) Hődíjak

A hődíj a felhasználó által vételezett (felhasznált) – és mérés szerint meghatározott – egységnyi hőmennyiség (1 GJ) mindenkor díjtétele alapján megállapított érték.

A hődíj költségösszetevői:

- » a szolgáltató által vásárolt hőenergia költsége,
- » a szolgáltató által előállított távhő tüzelőanyag költsége,
- » a hálózati veszteség,
- » a szolgáltató villamos energia költsége

A fűtési hődíj:

A fűtés céljára elfogyasztott hőmennyiséget a hőfogadó állomáson (hőközpontban) méri meg a szolgáltató hiteles hőmennyiségmérővel, vagy a mért összes hőmennyiség és a HMV céljára felhasznált hőmennyiség különbségeként határozza meg.

A fűtési hődíjat a szerződés szerint havonta fizetik azok a felhasználók, ahol a hőmennyiségmérőket havonta olvassák le.

A felhasználók másik csoportjánál – egyrészt lakossági felhasználók esetében – évente egyszer történik a leolvasás, majd ezt követően a felhasználók részére a vonatkozó szerződésben foglaltaknak megfelelően elszámolást készít a szolgáltató. Az elszámolásban szerepel a ténylegesen felhasznált és az elszámolási időszakban számlázott hőmennyiség, illetve a különbözet, amely lehet fizetendő, vagy jóváírandó összeg.

Az elszámolási időszakok között havonta a szolgáltató részteljesítést (a továbbiakban: fűtési hő átlag) számláz. A fűtési hődíj előleg mértékében (előző fűtési szezon tény fogyasztásának 1/12-ed része) a felek állapotnak meg, amely a felhasználó, vagy a díjfizető által a tényleges igénybevétel alapján módosítható. A fűtési hő átlag mértékének módosítását csak írásban lehet kezdeményezni a szolgáltató ügyfélszolgálatán.

HMV hődíj:

A HMV hődíjat a hálózati hidegvíz felmelegítéséért kell fizetni az e célból felhasznált hőmennyiség alapján. A fűtési és HMV készítés céljára együttesen mért hőmennyiséget meg kell osztani a két szolgáltatás között.

A használati melegvízfogyasztás mérése a felhasználó tulajdonában lévő költségosztó melegvízmérőn történik havi rendszerességgel. A melegvízmérő hitelesítéséről a felhasználó köteles gondoskodni. Költségosztó mérő hiányában a felhasználóval történt megállapodás szerinti mennyiséget számláz a szolgáltató.

A lakásba beszerelt használati melegvízmérő hitelessége 8 év, melynek hitelesítése a felhasználó kötelessége.

2.4.3. Egyéb előírások

A szolgáltató az alábbi esetekben készít elszámolást:

- » felhasználó változás bejelentése,
- » mérőeszköz meghibásodása, vagy cseréje,
- » Magyar Kereskedelmi Engedélyezési Hivatal felülvizsgálatot követően szükség szerint,
- » téves leolvasás miatt,
- » adatrögzítési hiba esetén.

A szolgáltató hibájából eredő korrekciós számlát a hiba észlelését követően haladéktalanul el kell készíteni, kivéve, ha a felhasználó másképp rendelkezik.

A számlák összegében szereplő negatív előjelű tételek jóváírást jelentenek.

Hátralékos felhasználó esetében az elszámolás miatti visszatérítés összegét a hátralék értékével csökkenteni kell.

2.4.4. Árszabások alkalmazása

A távhőszolgáltatás díjképzési rendjét a 2005. évi XVIII. törvény 56/D. § (1) – (4) bekezdésének rendelkezései szabályozzák.

2.5. A TÁVHŐSZOLGÁLTATÁS MÉRÉS SZERINTI ELSZÁMOLÁSA, A FOGYASZTÁS MEGÁLLAPÍTÁSA

A távhőtörvény szerint a lakossági távhőszolgáltatás felhasználójának a hőközponttól ellátott épület (fűtés felhasználói közösség) minősül, ugyanakkor az épület hőfogyasztását számlázáskor szét kell osztani épületrészekre (lakásokra) és az ellenértéket épületrészenként (lakásonként) kell beszédni.

2.5.1. Hőközponti mérés

A szolgáltató a szolgáltatott hőmennyiséget a hőközpontban hiteles hőmennyiségmérővel köteles mérni (elszámoló mérő, főmérő).

Amennyiben a hőközpontban az összes (fűtési és vízfelmelegítési célú) hőenergia felhasználásának mérése együttesen történik, akkor a fűtési és vízfelmelegítési célú hőfelhasználás megosztás szerint kerül számlázásra.

2.5.2. Költségmegosztó mérés

Abban az esetben, ha a szolgáltatói hőközpont több épületet lát el fűtési célú hőenergiával, és az egyes épületek csatlakozási pontjain, (hőfogadó állomásokon) költségosztó hőmennyiségmérő van felszerelve, az elszámolás alapja ebben az esetben is a hőközponti elszámoló mérő (főmérő) mely – a szerződő felek eltérő megállapodásának hiányában – az egyes épületek között a költségosztó hőmennyiségmérőkön leolvasott fogyasztások arányában kerül szétosztásra.

2.5.3. Épületenkénti épületrészenkénti mérés

Mérés szerinti elszámolás esetén a szolgáltatott távhő mennyisége épületenként és épületrészenként is mérhető és elszámolható, ha a felhasználó az épületben, ill. valamennyi épületrészeiben a hitelesített mérőműszer felszerelésének, valamint a felhasználói berendezés szükséges átalakításának költségét viseli.

2.5.4. Fűtési és melegvíz díjmegosztási arányok

A felhasználási helyen az egyes épületrészekre vonatkozó, fűtési célra és HMV készítéséhez felhasznált hőmennyiség és díjának megosztására szolgáló díjmegosztási arányok meghatározása a felhasználási hely tulajdonosi közösségének – társasház vagy lakásszövetkezet – rendelkezéseivel összhangban történhet:

- » az épületrészek fűtött légtérfogata, illetve a HMV költségmegosztós vízmérők alkalmazásával vagy;
- » fűtési költségmegosztók, illetve HMV költségmegosztó vízmérők alkalmazásával.

A fűtési díjmegosztási arányok összege 100 %, és az arányok egy elszámolási időszakon belül nem változtathatók. Újonnan korszerűsített fűtési költségmegosztóval felszerelt épületeknél az elszámolási időszakban igénybe vett fűtési hőmennyiségnek legalább 30 %-át, de legfeljebb 50 %-át az épületrészek fűtött légtérfogata arányában, a fennmaradó részét fogyasztásarányosan, a fűtési költségmegosztók leolvasott adatainak alapulvételével, és a 157/2005. (VIII.15.) Kormányrendelet 6. mellékletében meghatározott korrekciós tényezők figyelembevételével kell felosztani az épületrészek között.

A 157/2005. (VIII.15.) Kormányrendelet módosításának (2011. július 7.) életbelépése előtt szerelt épületeknél a korábbi szerződésekben szereplő megosztási arányok, ill. korrekciós tényezők szerint történik a szétosztás.

2.5.5. Fűtési és HMV díjmegosztási arányok meghatározásának feltételei

A fűtési díj megosztási arányok meghatározásához a felhasználási hely külön tulajdonban vagy külön használatban álló épületrészeiben:

- » valamennyi hőleadó készülék hőleadását azonos gyártmányú, egységes értékelési rendszerű fűtési költségmegosztóval vagy
- » önálló fűtési hőfelhasználás költségmegosztó funkciót ellátó hőfogyasztás-mérővel kell felszerelni.

A HMV díj költségmegosztása akkor alkalmazható, ha:

- » a HMV költségmegosztókat a költségmegosztásban részt vevő épületrészek melegvíz kifolyó-csapjait megelőző vezetékszakaszába a műszaki előírásoknak megfelelően kötötték be, azonosító számmal és plombával látták el.

A fűtési költségmegosztó vagy ezt a funkciót ellátó hőfogyasztás-mérő felszerelését a vonatkozó műszaki és jogi előírások szerint kell végezni a beavatkozás, leszerelés megakadályozása céljából plombával ellátni, és a felszerelést végző gazdálkodó szervezetnek a mérési pontosságát gyártói megfelelőségi tanúsítvánnyal kell igazolnia.

Az elszámolási időszak végén a fűtési költségmegosztókat le kell olvasni a működőképességet és a plomba sértetlenségét ellenőrizni kell. A HMV költségmegosztók ellenőrzését, legalább évente egyszer el kell végezni.

A fűtési költségmegosztó, illetve az arra felszerelt plomba sérüléséről a díjfizető köteles haladéktalanul írásban tájékoztatni a tulajdonos közösség képviselőjét. A megsérült fűtési költségmegosztó, továbbá az arra felszerelt plomba pótlásának költségeit a díjfizető viseli.

2.5.6. A tulajdonosok közös képviselőjének/megbízottjának feladatai fűtési és HMV költségmegosztók esetén

A rádió modullal ellátott HMV költségmegosztókat (melegvíz fogyasztásmérőket) a szolgáltató minden hónap 2.-a és 4.-e közt végzi elektronikusan távleolvasással.

Legkésőbb a leolvasást megelőző 15 nappal írásban, figyelemfelkeltő és a díjfizetők által jól látható módon elhelyezett hirdetményben tájékoztatja őket a lakásokban felszerelt fűtési és HMV költségmegosztók leolvasásának, a plombák sértetlenségének és a költségmegosztók működőképessége ellenőrzésének, valamint a pótleolvasásnak az időpontjáról.

Fűtési költségmegosztók esetében az elszámolási időszak végét követő 1 hónapon belül a HMV költségmegosztóknál a leolvasást követő 1 hónapon belül – írásban, jól látható helyen és módon elhelyezett hirdetményben tájékoztatja a díjfizetőket az elszámolási időszak kezdetéről és végéről, a felhasználási hely összes fűtött légtérfogatáról, az egyes épületrészek (lakások) fűtött légtérfogatáról, a fűtés díjmegosztási arányokról.

2.5.7. Fűtési és HMV költségmegosztók leolvasása, pótleolvasása

A pótleolvasásra legkésőbb az előző pont. szerinti tájékoztatóban meghatározott leolvasási időponttól számított 8 napon belül lehet időpontot kijelölni, de díjfizető jogosult időpont egyeztetésre, amely pótleolvasás dátumától legfeljebb 3 nappal térhet el.

A leolvasásról vagy pótleolvasásról, valamint a plomba sértetlenségének és a költségmegosztó működőképességének ellenőrzéséről – a díjfizető által aláírt – jegyzőkönyvet kell készíteni, amely tartalmazza a díjfizető esetleges véleményeltérését is.

Ha a díjfizető nem teszi lehetővé leolvasást, pótleolvasást, ellenőrzést, akkor ezt a tényt is rögzíteni kell a jegyzőkönyvben. A jegyzőkönyv 1 példányát a díjfizetőnek kell átadni.

2.5.8. Fűtési költségmegosztók meghibásodása

Az elszámolási mérőeszköz meghibásodása esetén a meghibásodás időtartamára az előző év azonos időszakában mért mennyiség azonos szolgáltatási, illetve vételezési körülményekre korrigált mennyiségét kell az elszámolás alapjának tekinteni. Ilyen időszak hiányában a meghibásodás elhárítását követő, vagy a meghibásodás időpontját megelőző, legalább egy hónap hőfelhasználása képezi a korrekció alapját.

Abban az esetben, ha a társasház 3. féllal szerződik a költségosztók leolvasására, kiértékelésére, hitelesítésére, felszerelésére, a 3. fél által adott arányszámok képezik a számlázás alapját. A költségosztók meghibásodása esetén a korrekciók elvégzéséért szintén a 3. fél a felelős.

A leolvasás adatainak rögzítése során észlelt meghibásodás tényét a jegyzőkönyvön fel kell vezetni. A rögzítés napjától kezdve az új, vagy megjavított, egyúttal plombával ellátott fűtési költségmegosztó üzembe helyezéséig, az adott hőleadó készülék hőleadását a felhasználási hely azonos fekvésű és funkciójú helyiségeiben felszerelt hőleadó készülékei hőleadásának átlagaként kell figyelembe venni.

2.5.9. A díjfizetőt érintő jogkövetkezmények

Az épületrészre jutó fűtési díjmegosztási arányt a felhasználási hely fajlagos fűtési hőfelhasználásának a 2,5-szerese és az épületrész fűtött légtérfogatának a szorzatából számított hőmennyiségből; a HMV-nél a legnagyobb HMV felhasználású épületrész HMV-felhasználásának 1,5-szeresét kell meghatározni, ha:

- a) a díjfizető nem tette lehetővé a fűtési, ill. HMV költségmegosztók felszerelését, a meghatározott módon és időpontban történő leolvasást;
- b) a díjfizető a fűtési, ill. HMV költségmegosztót önkényesen leszerelt;
- c) ellenőrzéskor megállapítható, hogy a lakás bármely fűtési, ill. HMV költségmegosztója vagy plombája sérült.

2.5.10. A tulajdonosi közösség kötelezettségei

Ha a tulajdonosi közösség költségmegosztók alkalmazásáról dönt, akkor gondoskodnia kell a költségmegosztók felszereléséről, működtetéséről, karbantartásáról, időszakos ellenőrzéséről, adatainak leolvasásáról, kiértékeléséről és a fűtési, ill. melegvíz díjmegosztási arányok kiszámításáról, továbbá viseli az ezekkel kapcsolatos költségeket.

2.5.11. A tulajdonosi közösség jogai

A tulajdonosi közösség az előző pontban foglalt feladatok ellátásra vonatkozó kötelezettségét megbízott útján is teljesítheti.

2.5.12. A tulajdonos közösség megbízottjának általános feladatai

Ha a tulajdonosi közösség az előző pontban meghatározott feladatokra megbízási szerződést köt, akkor a szerződésnek tartalmaznia kell:

- » a felhasználási hely címét, helyrajzi számát;
- » az egyes épületrészek elhelyezkedésének (lépcsőház, emelet, ajtó) és fűtött légtérfogatának adatait;
- » a költségmegosztók leolvasásának, gyakoriságát, időpontjait;
- » a leolvasási értesítések módját;
- » a leolvasott adatokkal kapcsolatos dokumentálási, iratkezelési feladatokat;
- » a fogyasztói panaszok kezelésének módját;
- » a szerződő felek jogait és kötelezettségeit;
- » a megbízott díját, a díj kiegyenlítésének módját;
- » az alkalmazott korrekciós tényezőket.

2.5.13. Fogyasztásmérő eszközök

a) Hőmennyiségmérők létesítése, tulajdona, leolvasása

A hőközponti hőmennyiségmérők a szolgáltató tulajdonában vannak, azokat a saját költségén létesíti, üzemelteti, hitelesített, kivéve azokat az épületrészenkénti hőmennyiségmérőket, amely a felhasználó (díjfizető) tulajdonát képezi.

A hőmennyiségmérőket a hőszolgáltató havonta olvassa le, mely a számlázás alapja. Leolvasáskor a közös képviselő vagy fűtési megbízott jelen lehet, és a leolvasáskor készített jegyzőkönyvet aláírásával láthatja el.

A szolgáltató a közös képviselő vagy fűtési megbízott kérésére az előzetesen egyeztetett időpontban köteles lehetővé tenni a tulajdonában lévő hőmennyiségmérő ellenőrzését.

b) Használati melegvízmérők létesítése, tulajdonjoga, leolvasása

Az egyes épületrészekbe beépített, hitelesített használati melegvízmérő a felhasználó tulajdonában van, aki saját költségén köteles gondoskodni annak javításáról, cseréjéről, hitelesítéséről. Kivételt képeznek a használati melegvíz-mérőre felszerelt távleolvasható rádiófrekvenciás modulok, melyek a szolgáltató tulajdonát képezik, és melyek cseréjéről a szolgáltató gondoskodik.

A használati melegvízmérők leolvasása a lakossági felhasználók esetén havonta, vagy az éves elszámolásra szerződést kötött felhasználónál évente egy alkalommal az elszámoláskor, az egyéb (közületi) felhasználók esetében havonta történik.

2.5.14. A fűtött légtérfogat meghatározása (Önk. rend. 2.§ (2) bek.)

A fűtési légtérfogat általában a fűtött helyiség alapterületének és belmagasságának szorzata adja. Szabálytalan alapterületű, ferde mennyezetű (tetőtéri) helyiségek esetében a határoló falsíkok közötti légtér összessége.

Ha a födém és az álmennyezet közötti térrész fűtött helyiséggel szomszédos, nem összefüggő felületű, rács jellegű, (úgynevezett optikai lezárást biztosító álmennyezet) az álmennyezet mögötti teret fűtöttnek kell tekinteni.

a) A fűtöttség általános meghatározása:

- » az adott helyiségben elhelyezett fűtőtest hőleadása,
- » az adott helyiségben áthaladó csővezeték hő leadása,
- » az adott helyiséggel szomszédos – ugyanazon épülethez és fűtési rendszerhez tartozó – helyiségekből a közös elválasztó szerkezeteken áthaladó hőáram.

2.5.15. A fűtött alapterület meghatározása

Az árképzés alapjául szolgáló fűtött légtérfogat:

- » alapterületenként figyelembe kell venni a vakolt falsíkok közötti, valamint a beépített szekrények által elfoglalt területet;
- » nem vehető figyelembe a falsíkon kívül eső területek, valamint a falsíkból kiugró falpillérek által elfoglalt területek, ha azok mértéke 0,5 m²-nél kisebb;
- » nem vehető figyelembe az éléskamra (kamraszekrény), valamint a lakás (helyiség) légterének a közművezetékét védő burkolata mögötti része;
- » a fürdőszoba légterének csak 60 %-a vehető figyelembe, ha az előírt hőmérséklet a műszaki tervek alapján csak kiegészítő fűtéssel (pld. villamos vagy gáz hőszugárzó) biztosítható, lépcsőház tekintetében figyelembe kell venni a lépcsőház épületszerkezet elemekkel határolt síkjai közötti, valamint a villamos és egyéb beépített szekrények légterét;
- » figyelmen kívül kell hagyni a szemétdobó, liftakna, liftgépház, villamos fogyasztásmérő helyiségek, valamint a közművezetékek falburkolata mögötti részének légterét.

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

2.5.16. A belmagasság meghatározása

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

2.5.17. A szolgáltatás mennyiségi és minőségi meghatározása

A szolgáltató az általános közüzemi szerződés alapján a lakossági felhasználó részére folyamatos, biztonságos és meghatározott mértékű távhőszolgáltatást köteles nyújtani.

Az egyéb közüzleti felhasználó és a szolgáltató a polgári jog szabálya szerint egyedi, közüzemi szerződést köt a távhő folyamatos és meghatározott teljesítményű szolgáltatására.

A távhőszolgáltatás folyamatos, de nem szünetmentes szolgáltatás. A távhőrendszeren végzett tervszerű munkák és üzemzavarok esetén a szolgáltató a szükséges legkisebb felhasználói körben és időtartamig a szolgáltatást szüneteltetheti.

A szolgáltató köteles a felhasználó távhőigényét a közüzemi szerződésben foglaltaknak megfelelően a fűtési megbízott, vagy a felhasználó képviselőjének igénye szerint kielégíteni, a szerződésben megjelölt üzemviteli megállapodás alapján.

Ettől való eltérés a 2005. évi XVIII. tv. 49. §-ban meghatározott szerződésszegésnek minősül és a törvény 50. §-ban megfogalmazott jogkövetkezményeket vonja maga után.

Ha szolgáltató által szolgáltatott távhő mennyiségi és minőségi paraméterei (Önk. rend. 21§), számára felróható módon eltérnek a közüzemi szerződésben meghatározott értékektől, a felhasználó minőség reklamációval élhet, és jogos igény esetén a szerződésben meghatározott díjvisszatérítés illeti meg.

A MOHÁCS-HŐ Kft., mint szolgáltató arra törekszik, hogy a jogszabályokban meghatározott keretek között és követelmények szerint a felhasználók igényeit teljes körűen kielégítse.

Számítógépes távfelügyeleti rendszer segítségével valamennyi hőközpont működését folyamatosan ellenőrzi, az üzemviteli adatokat folyamatosan rögzíti. A felhasználói rendelkezéseket és a hőközponti beavatkozásokat naplózza. A felhasználói panaszokat, bejelentéseket, megkereséseket dokumentálja és nyomon követi, az ügyintézési határidőn belül azokat kivizsgálja, és a szükséges intézkedéseket megteszi.

2.5.18. Fűtési idény meghatározása

A fűtési időszak szeptember 15-től május 15-ig tart. A fűtési rendszer üzemeltetési feltételeit a szolgáltatónak az év október 15. napja, valamint a következő év április 15. napja között kell folyamatosan biztosítani (TKSZ 2.1.7.).

A fűtési szolgáltatás megkezdése, illetve leállítása – a felhasználóval, vagy felhasználói közösség megbízottjával kötött megállapodás szerint az alábbi lehet:

- » a **felhasználó vagy felhasználói közösség** dönt a fűtés megkezdéséről, vagy a leállítás időpontjáról, melyről írásban, megfelelő időbeli előretartással értesíti a szolgáltatót;
- » a **szolgáltatóra bízta**, aki megállapodás alapján dönt a fűtés megkezdéséről;
 - a felhasználók eltérő rendelkezése hiányában, amennyiben a napi átlaghőmérséklet 10 °C alá csökken,
 - az átlaghőmérséklet két egymást követő napon át, várhatóan 12 °C alatt marad.

2.5.19. Használati melegvíz

Használati melegvíz hőmérsékletének a kifolyó csapoknál mérve legalább 40 °C-os hőmérsékletűnek kell lennie, mennyiségi korlátozás nélkül (Önk. rend. 21§).

2.5.20. A távhőszolgáltatás szünetelése, illetve korlátozása

- » a szolgáltató jogosult az **élet-, egészség- és vagyonbiztonság veszélyeztetése, a szolgáltatói berendezés üzemzavara**, valamint más módon el nem végezhető munkák esetén, a távhőszolgáltatás szüneteltetésére.
- » A szolgáltató a tulajdonában lévő berendezés rendszeres karbantartását, tervezett javítását, felújítását a fűtési időszakon kívüli időszakban jogosult elvégezni. E célból a szolgáltatást a lehetséges legkisebb felhasználói körben és a legrövidebb időtartamban szüneteltetheti.
- » A tervezhető leállás előtt a médián keresztül, a szolgáltató honlapján tájékoztatni köteles a felhasználókat. Kisebb közösségek esetére - lépcsőházi kiértesítéssel – tájékoztatni kell a felhasználókat.
- » **Országos tüzelőanyag-hiány vagy környezetvédelmi érdekből** a szolgáltató jogosult a távhőszolgáltatás **korlátozására**.

A távhőszolgáltatás szünetelésének és korlátozásának – a korlátozás részletes szabályait a Mohácsi Önkormányzat rendeletének VIII. fejezete részletezi.

A tüzelőanyag-hiány miatti, környezetvédelmi érdekből, szolgáltatón kívülálló elháríthatatlan okból, az élet-, egészség, vagy vagyonbiztonság veszélyeztetése miatti, valamint az előre bejelentett szüneteltetés miatt keletkező károkért a szolgáltatót kártérítési kötelezettség nem terheli.

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

2.6. ENERGIAGAZDÁLKODÁS ÉS ENERGIATAKARÉKOSSÁG

A felhasználói igények maradéktalan kielégítése mellett a távhőszolgáltató és (rajta keresztül áttételesen) a távhőfelhasználó alapvető érdeke, hogy a távhőellátás mindenkor a megszokott, illetve a lehető legmagasabb színvonalon a lehető legkisebb mértékű tőkeáfordítással és energiafelhasználással valósuljon meg.

A távhőszolgáltató e kötelezettségének oly módon tesz eleget, hogy az egyes felhasználói közösségek által a közüzemi szerződésben meghatározott fűtöttséget és használati melegvíz szolgáltatást biztosít, illetve hőmennyiséget szállít a szolgáltatás folyamatosságára, illetve a lehető legrövidebb üzemszünetekre törekedve.

A távhőszolgáltató hőenergia takarékoságához kapcsolódó feladatai között szerepel a felhasználókat ellátó távhőhálózaton történő hőszállításakor a vezetékhálózati hővesztésének – a technikai lehetőségek határán belüli – lehető legalacsonyabb értéken tartása. Ezen kívül a felhasználói hőközpontok a felhasználói igények elsődlegessége mellett az energetikai szempontok hangsúlyos figyelembevétele.

A távhőszolgáltatás árát az ellátás biztonságának megtartása mellett törekszünk a lehető legalacsonyabb szinten tartani, ezért évente újratárgyaljuk primer energia, illetve hőenergia beszerzéseinket.

2.7. KÖRNYEZETVÉDELEM

Mohács város területén a környezet- és levegőtisztaság védelme érdekében az energiatermelő berendezést úgy kell megtervezni, kiválasztani, kialakítani és üzemeltetni, hogy a környezet egészének magas szintű védelme érdekében az a lehető legkisebb levegőterhelést okozza.

A már működő energiatermelő, energiaellátó rendszerek megváltoztatása (különösen a berendezések cseréje és az energiahordozó váltás) az elérhető legjobb technikát figyelembe véve nem járhat a levegőterhelés növekedésével, azaz a helyileg kibocsátott légszennyező anyagok fajlagos mutatószámai a teljesítményre, a megtermelt energiára vonatkozóan egyetlen szennyezőanyag tekintetében sem növekedhetnek. Új létesítmények kialakításakor, vagy a meglévő rendszerek átalakításakor az elérhető legjobb technikával megvalósítható, egy ennek hiányában a lehető legkisebb helyi emisszióval járó energiatermelő, energiaellátó rendszereket kell alkalmazni.

III. SZÁMLÁZÁS

3.1. SZÁMLÁZÁSI- ÉS BEHAJTÁSI TEVÉKENYSÉG

A rendszeres közüzemi számlázással és a díjbeszedéssel összefüggő tevékenységet a MOHÁCS-HŐ Kft. látja el, a vonatkozó hatályos jogszabályok, valamint a társaság belső szabályzatai és utasításai, továbbá jelen üzletszabályzat előírásai szerint.

3.2. SZÁMLAADÁSI KÖTELEZETTSÉG

A fogyasztásmérők a **2.5.13. Fogyasztásmérő eszközök** c. fejezetben meghatározott időszakokban leolvasott, számított, vagy becsült fogyasztási adatok alapján a **2.4.2. A távhőszolgáltatás díjtételei** c. fejezetben a leolvasási és elszámolási rendhez igazodóan használati melegvíz (HMV) és fűtésszolgáltatásokról a szolgáltató köteles számlát készíteni az 50/2011. (IX. 30.) a távhőszolgáltatónak értékesített távhő árának, valamint a lakossági felhasználónak és a külön kezelt intézménynek nyújtott távhőszolgáltatás díjának megállapításáról szóló NFM rendelet 3. §-a alapján, továbbá a helyi rendeletek, és a rezsicsökkentések végrehajtásáról szóló 2013. évi LIV törvény által meghatározott szolgáltatási díjak figyelembevételével. A számlák készítése során be kell tartani a vonatkozó törvényi előírásokat – elsősorban a forgalmi adóról szóló törvényt - , továbbá rendeletek előírásait. A számlát készítő társaság az elkészített és kinyomtatott számlák adatait digitális formában archiválja.

3.3. SZÁMLA FAJTÁK

A számlákban feltüntetett mért, illetőleg számított, vagy a szerződésekben rögzített szolgáltatási alapadatok, továbbá az elszámolt fogyasztási időszakok (havi, éves), és a hibák javítására tekintettel többféle számla típust lehet megkülönböztetni.

3.3.1. Havonta rendszeresen számlázott szolgáltatások számlái

A rendszeresen számlázott szolgáltatások számlái tartoznak ide, például a havonta leolvasott víz- és hőmennyiségmérők adatai alapján készített számlák, továbbá a lakossági távfűtés és HMV díjak számlái, vagy szerződés alapján havi rendszerességgel készített számlák. (22. számú melléklet - Számlamagyarázat)

3.3.2. Elszámoló számla

Az elszámoló száma egy adott időszakban – jellemzően egy évben elfogyasztott szolgáltatások mennyiségi és érték adatait, továbbá a havonta rendszeresen már kiszámlázott részösszegeket tartalmazza. Az elszámolás végeredménye lehet fizetendő, vagy visszatérítendő összeg.

Elszámoló számla készül abban az esetben is, ha felhasználó/díjfizető változás miatt – pl. lakás eladás – a szolgáltató elszámol a felhasználóval a mért mennyiségek alapján. A szolgáltató jogszabály alapján minden évben elszámolást készít a díjfizetők részére a fűtéshez és a HMV-hez ténylegesen felhasznált és részösszegben megfizetett hőmennyiségekről.

3.3.3. Egyéb számla

Az egyéb számla a MOHÁCS-HŐ Kft. alapszolgáltatásain (távhőszolgáltatás) kívül igénybe vett tevékenységeiről kiszállított számla. Ilyen lehet

- » rekonstrukciós munka,
- » anyageladás,
- » helyszínelés, mérő csere- és javítás,
- » pontossági vizsgálat,
- » közmű-adatszolgáltatás, tervezés,
- » korlátozás, helyszínelés,
- » bérleti díj,
- » vállalkozási tevékenység,
- » eljárási díj és egyéb tevékenység.

3.3.4. Jóváíró számla

Ha bármelyik 3.3.1. – 3.3.3. pontok alatt feltüntetett számlák valamennyi mennyiség és érték adatát a szolgáltatónak javítani kell, akkor jóváíró számlát kell készíteni. Az eredeti mennyiségi adatokat ellenkező előjellel kell feltüntetni a jóváíró számlában, így az eredeti és a jóváíró számla érték adatainak egyenlege nulla.

A jóváíró számlán jelölni kell, hogy milyen sorszámú eredeti számla visszavonására kerül sor. A jóváíró számla elkészítését követően a helyes adatokkal kell új számlát készíteni.

3.4. SZÁMLÁK KÉZBESÍTÉSE

A szolgáltató a számlákat kétféle módon juttatja el a felhasználóknak. A nem lakossági felhasználóknak postai úton, míg a lakossági felhasználóknak a szolgáltató munkavállalói személyesen kézbesítik, illetve eltérő levelezési cím esetén, postai úton kézbesítik a számlákat. Ha a felhasználó nem kapja meg az adott időszak fogyasztásáról készült számlát, akkor kérheti a hiteles másolat kiadását. A számlamásolat készítése díjmentes.

3.5. SZÁMLAKIEGYENLÍTÉS MÓDJAI

A felhasználó a szolgáltatási számla összegét a számlán feltüntetett fizetési határidőre köteles megfizetni.

A kiegyenlítés – **bankszámlára történő fizetésnél** – azon a napon tekinthető teljesítettnek, amikor az összeg a szolgáltató bankszámláján jóváírásra került.

Bankszámlára történő befizetésnek számít a **készpénz-átutalási megbízással (csekk)** a postán sárga csekk, illetve a Mohácsi Takarékszövetkezetnél (fehér csekk) teljesített díjfizetés is. A határidő szempontjából a postai befizetési nap és a bankszámlára érkezés napja közötti időt (bank technikai idő) is figyelembe kell venni.

A szolgáltató ügyfélszolgálatán **készpénzben teljesített befizetés a befizetés napján** tekinthető teljesítettnek.

A felhasználó teljesítheti a számlafizetési kötelezettségét beszedési megbízás, átutalás, készpénz-átutalási megbízás útján és készpénzben a szolgáltató ügyfélszolgálatán.

A számla ellen benyújtott kifogásnak nincs halasztó hatálya a fizetési határidőre. A szolgáltatási díj kifizetési módjáról a szolgáltatási szerződésben kell megállapodni.

3.5.1. Beszedési megbízás

Beszedési megbízás fizetési módot akkor lehet alkalmazni, ha a szolgáltató és a felhasználó, vagy a díjfizető a közüzemi szerződésben, ebben a számlafizetési módban állapodnak meg.

A beszedési megbízás alkalmazása során a szolgáltató kezdeményezi a számla összegének beszedését a felhasználó vagy a díjfizető pénzforgalmi számlája terhére.

A szolgáltatási díjak beszedése során a beszedési megbízás fizetési módok közül

» a csoportos beszedési megbízást alkalmazza a szolgáltató.

A lakossági felhasználóknál, díjfizetőknél a **csoportos beszedési megbízást** lehet alkalmazni. A csoportos beszedési megbízás alkalmazásának feltétele, hogy a felhasználó vagy a díjfizető az erre rendszeresített pénzügyi nyomtatvány kitöltésével, illetve számlavezető bankjához történő benyújtásával felhatalmazza a szolgáltatót a szolgáltatási díj beszedésére. A felhatalmazás lehet határidőhöz kötött, vagy a fizetendő számla összegét korlátozó is. A szolgáltató a csoportos beszedési megbízás pénzügyi intézményhez történő benyújtása, illetve az összeg leemelése előtt 6 nappal köteles megküldeni a számlát a felhasználónak, díjfizetőnek. Ha a felhasználó/díjfizető kifogással nem él a megbízással szemben, akkor a számlájáról megtörténik a számla összegének leemelése.

3.5.2. Átutalás

Az átutalás fizetési mód a felek között alkalmazható külön megállapodás nélkül is. Átutalás esetében a felhasználó/díjfizető kezdeményezi a számla kifizetését a saját bankjánál, a fizetési határidőn belül. A szolgáltató számláján a jóváírásnak a fizetési határidő előtt kell megtörténni.

3.5.3. Készpénz-átutalási megbízás (sárga csekk)

A készpénz-átutalási megbízás alapján a felhasználó/díjfizető kezdeményezi az esedékes számla szerinti díj befizetését. A befizetést olyan időpontban kell kezdeményezni a postahivatalokban, hogy – a banktechnikai időt is figyelembe véve – a számlán megjelölt fizetési határidőre a szolgáltató számláján az összeg jóváírása is megtörténjen. (fehér csekk – Mohácsi Takarékszövetkezet Zrt.)

3.5.4. Készpénzben történő díjfizetés

Készpénzben, a meg nem fizetett számla összegét lehet befizetni a szolgáltató ügyfélszolgálatán, ha az eredetileg meghatározott fizetési móddal nem oldható meg a befizetés. A készpénzben teljesített díjfizetés esetén a teljesítési időpont a pénzügyi összeg átvételének a napja.

3.5.5. Beszámítás

A szolgáltatásokért járó díjak elszámolása során lehet olyan végeredmény, hogy a felhasználónak/díjfizetőnek az időszakosan fizetett összegeken felül fizetési kötelezettsége keletkezik, vagy részére visszatérítés jár. Előforduló eset a felhasználó/díjfizető a számlában szereplő összegben felül befizetést teljesít, így a folyószámláján többlet keletkezik. Az időszaki elszámolások visszatérítendő összegét a felhasználó/díjfizető nyilatkozata alapján vagy a felhasználó/díjfizető folyószámláján könyvelt többlet befizetést a szolgáltató a soron következő időszaki szolgáltatási számlából levonásba helyezi (beszámítás), és csökkenti a fizetendő összeget, feltéve, ha a folyószámlán díjhátralék nincs. Ez utóbbi esetben a visszajáró összeggel a díjhátralékot kell csökkenteni. A beszámítás összege teljesítésnek minősül, a beszámítás napján.

3.5.6. Kompenzáció

A kompenzáció olyan pénzügyi művelet, amelynek során valamely tartozást, és követelést a felek külön megállapodása alapján kölcsönösen teljesítettnek tekintenek. A kompenzációs megállapodásban meg kell jelölni – többek között – a kiegyenlítésbe bevont tételeket, a könyvelési értéknaptól és a megállapodást kötő felek adatait. A kompenzáció a megállapodásban meghatározott értéknapon teljesítettnek tekinthető. A kompenzációról szóló megállapodást csak írásban lehet megkötni, könyvelés a szolgáltatónál a vonatkozó számlákon csak a megállapodás alapján történhet.

3.5.7. Szociális és egyéb jogcímen nyújtott támogatás jóváírása

A szociális- és egyéb jogcímen nyújtott támogatás nem minősül a felhasználó készpénz befizetésnek, ezért a támogatás összegének jóváírása a közigazgatási határozatban meghatározott feltételekkel, a támogatás összegét folyósító rendelkezéseinek betartásával történik.

A felhasználó/díjfizető részére juttatott támogatást a szolgáltató a számla összegéből levonásba helyezi. A felhasználó/díjfizető a csökkentett számlaösszeget köteles kiegyenlíteni.

3.5.8. Kintlévőség kezelése

A fizetési határidőre ki nem fizetett számlák összegének beszedése is alapvető érdeke a szolgáltatónak, de hosszú távon ugyanez az érdeke a felhasználónak/díjfizetőnek is. A határidőre ki nem fizetett díjak beszedése többletköltséggel jár, amely költséget a számlakövetelésen felül a felhasználónak/díjfizetőnek kell megfizetni. A költségek mellett késedelem idejére a szolgáltatót kamat is megilleti, amely szintén növeli a felhasználó/díjfizető részéről fizetendő összeget. A kintlévőségek beszedése érdekében a szolgáltató által megbízott szervezet tesz intézkedéseket. A fizetési határidő lejártát követően a felhasználó/díjfizető felszólítást kap, hogy rendezze tartozását. Ha a felszólítás eredménytelen, akkor a szolgáltató a jogi lehetőségekkel él a tartozás beszedése érdekében.

3.5.9. A tartozás rendezésének módjai

Ha a felhasználó/díjfizető határidőre nem fizette meg a szolgáltatás díját, és személyes vagy gazdasági okok miatt a tartozás törlesztését haladéktalanul nem tudja elkezdni, akkor a szolgáltatóval a folyamatos együttműködés szükséges. A szolgáltató ebben az esetben a felhasználóval/díjfizetővel – kérésére – egyeztetést folytat, ha reális esély van a díjelmaradás rendezésére, akkor megállapodást lehet kötni a pénzügyi teljesítés ütemezésére.

A szolgáltató alapvető érdeke, hogy a folyamatosan biztosított szolgáltatások ellenértékét megkapja még akkor is, ha a felhasználó/díjfizető átmenetileg nehéz helyzete miatt határidőre nem tudott teljesíteni. A szolgáltató egyénre vagy szervezetre szabottan engedélyezheti a későbbi időpontban való befizetést, vagy ha indokolt, akkor a részletekben való teljesítést.

A részletfizetés szabályai kötöttek, a megállapodást nem teljesítő adósok teljes összegű tartozása esedékesség válik, és fizetési könnyítésre ez esetben már nincsen mód.

Az átmenetileg nehéz helyzetbe került lakossági felhasználók, díjfizetők anyagi támogatást kaphatnak az illetékes önkormányzatoktól, vagy más támogatást biztosító szervezetektől. A lehetőségekről a szolgáltató ügyfélszolgálatán a felhasználók/díjfizetők tájékozódhatnak.

3.5.10. Jogi eljárás

Ha a felhasználó/díjfizető a szolgáltatási díjat a felszólítás után sem fizette meg, és nem működött együtt a szolgáltatóval a rendezés érdekében, akkor a szolgáltató a hatályos jogszabályok alapján jár el. A fizetési felszólítást követően elektronikus fizetési meghagyást küld a Magyar Országos Közjegyzői Kamarának, ahol azt elbírálják, és jogerősítő záradékkal látják el, ha felhasználó/díjfizető nem mond ellent.

A fizetési meghagyás ezt követően végrehajthatóvá válhat.

A szolgáltató ezután elektronikus végrehajtási lapot küld a Magyar Országos Közjegyzői Kamarának, amely továbbítja azt a Végrehajtói Kamarának, ahonnan az illetékes végrehajtó felé megküldik a végrehajtási lapot és kezdetét veszi a végrehajtás. A végrehajtó értesíti az adóst a tartozás rendezése érdekében, majd fizetésletiltást kezdeményez, vagy foglalást végez. A jogi eljárás többlet költséggel jár, illetéket kell fizetni a fizetési meghagyás és a végrehajtási lap benyújtásakor, továbbá a végrehajtónak munkadíj jár és a felmerülő költségeit is meg kell fizetni. A jogi eljárásért fizetendő díjakat az esedékes számlatartozáson és a késedelmi kamaton felül a felhasználónak/díjfizetőnek kell megfizetni. A jogi eljárás díjait a szolgáltató megelőlegezi, majd a többi felmerülő költséggel (posta költség, kezelési költség, stb.) együtt a felhasználótól/díjfizetőtől beszedi.

3.5.11. Késedelmi kamat

Késedelmi kamatot kell fizetni a fizetési határidőt meghaladó időpontban teljesített díjfizetés esetén. A késedelmi kamat mértékét a Ptk. állapítja meg, amely a jegybanki alapkamat nagyságától függ, és összege változó. A kamat összegét a késedelem kezdő időpontjától a befizetés időpontjáig eltelt időre kell megfizetni.

3.5.12. A jóváírások rendje a befizetéseknél

Ha a felhasználó/díjfizető egyértelműen meghatározza, hogy mely időszak számláit kívánja kiegyenlíteni, illetve fizetési módjának megfelelően (GIRO, PEK) teljesít, akkor minden esetben a szándékának megfelelően történik meg a jóváírás. Ha a fizetési határidő lejártá után történik meg a kiegyenlítés és a felhasználó/díjfizető szándéka nem ismerhető fel, akkor befizetését először a legrégebbi számlatartozásaira kell könyvelni. Ha a fizetett összeg a teljes követelés összegére nem elegendő, akkor azt a kiegyenlítési sorrend szerint először a költségekre, majd a késedelmi kamatra, legvégül a tőketartozásra kell elszámolni. A felhasználó/díjfizető eltérő rendelkezése tekintetben hatálytalan. Így a megmaradó követelés tőketartozás.

IV. ÜGYFÉLSZOLGÁLAT

4.1. AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLAT MŰKÖDÉSI RENDJE

A szolgáltató törekszik arra, hogy a fogyasztókat – tevékenységének középpontjába helyezve – egyre jobb minőségű szolgáltatással lássa el. Célja, a szolgáltatás zavartalan biztosítása minőségi, mennyiségi megfelelés mellett.

A nyitva tartási idő esetleges korlátozásáról a szolgáltató az iroda bejáratára kifüggesztett hirdetménye, illetve honlapján keresztül tájékoztatja ügyfeleit.

A fogyasztói érdekek szabályozását, a fogyasztói érdekképviselőhöz fűződő jogokat, valamint az érvényesítésükhöz szükséges intézményrendszer továbbfejlesztését a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény tartalmazza.

Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról a 2011. évi CXII. törvényben rendelkezik.

A szolgáltató ügyfélszolgálati tevékenységeit a fenti törvények betartásával végzi.

Az ügyfélszolgálat a fogyasztói panaszok intézése és a fogyasztók tájékoztatása során együttműködik az illetékes szervekkel, szervezetekkel.

4.2. PANASZÜGYEK KEZELÉSE

Minden szervezet működése során előfordulhatnak olyan esetek, amelyekkel kapcsolatban a fogyasztók megalapozott panasszal élhetnek.

A fogyasztói panasz fogalma alatt a szolgáltató a távhőszolgáltatási, illetve számlázási és adminisztratív tevékenységre vonatkozóan tett negatív észrevételeket érti.

Nem tekinthető fogyasztói panasznak:

- » tájékoztatást kérő megkeresés;
- » részletfizetési vagy egyéb méltányossági kérelem;
- » hibabejelentés, a vízmérő vagy hőmennyiségmérő helytelen, illetve rendellenes működésére vonatkozó fogyasztói bejelentés;

A szolgáltató a telefonon, személyesen, valamint írásban érkező panaszbejelentéseket rögzíti, és rendezésüket kiemelt feladatként kezeli. A fogyasztók felvetéseit haladéktalanul kivizsgálja, a feltárt hibákat elhárítja.

Rendszeresen elemzi a beérkezett észrevételeket, és a tapasztalatokat felhasználja szolgáltatásai, valamint ügyfélkezelési rendje továbbfejlesztéséhez.

4.2.1. A fogyasztói panaszok fajtái

a) Számlareklamáció:

A számlán szereplő mérőállásra, az elszámolt fogyasztásra, az alkalmazott díjakra, továbbá a számlán szereplő bármely számlaadatra vonatkozó kifogás, negatív észrevétel.

b) Folyószámla reklamáció:

A folyószámla kezelésével kapcsolatos kifogás, panasz.

c) Szolgáltatás minőségére vonatkozó panasz:

A lakáshőmérsékletére, a nyomásra, továbbá az alkalmazottak magatartására vonatkozó negatív fogyasztói bejelentés.

d) Műszaki panasz:

Olyan reklamáció, amely műszaki okokra vezethető vissza, és nem tartozik a mérési vagy a szolgáltatás minőségére vonatkozó panaszokhoz (például mérő eltulajdonítás, vagy rongálás)

e) Jogi probléma:

Szolgáltatási szerződésekkel, szerződésszegéssel kapcsolatos panaszok, valamint védőterületekre, szolgalmi jogra, illetve egyéb jogi megkeresésre vonatkozó reklamációk.

f) Kártérítési igény:

A szolgáltatási tevékenységgel összefüggésben előterjesztett bármilyen anyagi vagy nem anyagi jellegű igény.

g) Egyéb reklamációk:

A fenti pontokba nem sorolható panaszok. A szolgáltató a dokumentumkezelő rendszerében nyilvántartja az egyes fogyasztói panaszokat és a hibaforrás kiküszöbölésére tett intézkedéseket.

A **szóbeli panaszt** a szolgáltató azonnal kivizsgálja, és szükség szerint elhárítja. Ha fogyasztó a panasz kezelésével nem ért egyet, a szolgáltató a panaszról és azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, melynek egy másolati példányát átadja a fogyasztónak. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, akkor a szolgáltató a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát a fogyasztónak átadja, majd 15 napon belül írásban megválaszolja.

Az **írásbeli panaszt** a szolgáltató a beérkezést követő 15 napon belül érdemben megválaszolja és eljuttatja a fogyasztónak. Amennyiben a szolgáltató a panaszt elutasítja, álláspontját válaszlevelében megindokolja, és tájékoztatja a fogyasztót, hogy panaszával mely hatóság vagy a békéltető testületnél kezdeményezhet eljárást, megadva az illetékes hatóság, illetve a szolgáltató székhelye szerinti békéltető testület levelezési címét.

A szolgáltató válasz másolati példányát öt évig köteles megőrizni, s azt az ellenőrző hatóságoknak kérésére bemutatni.

4.3. FOGYASZTÓI JOGORVOSLAT

Ha megítélése szerint reklamációját a szolgáltató nem rendezte kielégítően, a fogyasztó kérheti kérelmének orvoslását a helyileg illetékes fogyasztói érdekképviselői szervektől:

» ***Baranya Megyei Kormányhivatala Fogyasztóvédelmi Felügyelőség***

7623 Pécs, Szabadság u. 7.
☎: +36 72 510 494; + 36 72 510 790
Fax: +36 72 510 791
Internet: www.nfh.hu
Email: fogyved_ddf_pecs@nfh.hu

» ***Baranya Megyei Békéltető Testület***

7625 Pécs, Majorossy Imre u. 36.
7602 Pécs, Pf.: 109
☎: +36 72 507 154
Fax: +36 72/507-152 Dr. Bodnár József
Internet: <http://www.pbkik.hu/>
E-mail: bekelteto@pbkik.hu

» ***Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület (OFE)***

1138 Budapest, Dagály u. 11.
☎: +36-1-311-7030,
Fax: +36-1-331-7386
Web: www.ofe.hu
E-mail: ofeiroda@t-online.hu, ofebp@t-online.hu

» ***Magyar Energiafogyasztók Szövetsége***

1091 Budapest, Üllői út u. 25.
☎/fax: +36-1-210-7116
E-mail: mesz.iroda@freemail.hu

» ***Továbbá azt bírósági úton érvényesítheti.***

A békéltető testület hatáskörébe a szolgáltatások minőségével, biztonságával és a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, valamint a szerződések megkötésével és teljesítésével kapcsolatos fogyasztói jogviták bírósági eljáráson kívüli rendezése tartozik. A szolgáltató a testület döntését, ajánlását magára nézve kötelezőnek tekinti.

4.4. AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLAT TEVÉKENYSÉGI KÖREI

Számlázással és egyéb adminisztrációs gondokkal az ügyfélszolgálat foglalkozik. Az ügyfélszolgálat a szolgáltató panasszal kapcsolatos álláspontját és intézkedéseit indoklással ellátva írásba foglalva, a fogyasztói panasz beérkezését követő 15 napon belül megküldi, kivéve, ha a fogyasztó panaszát személyesen jelenti be, és a szolgáltató az abban foglaltaknak nyomban eleget tesz.

4.4.1. A következő ügyek intézése kérhető az ügyfélszolgálaton:

- » fogyasztók által bejelentett adatváltozásokkal kapcsolatos feladatok;
- » szolgáltatási szerződések kötése, szerződéses adatok módosítása;
- » távhődíj számlázással összefüggő igények, panaszok kezelése;
- » igazolások kiadása;
- » szociális és egyéb támogatások, kedvezmények és méltányossági kérelmek ügyintézése;
- » pénztár működtetése;
- » általános tájékoztatás.
- » a használati melegvízmérők cseréjének bejelentése, szerelése és az ehhez tartozó ügyek intézése;
- » radiátorcserékhez szakmai tájékoztatás, cserék ügyintézése;
- » radiátor szelep, automata légtelenítő cserék ügyintézése;
- » fűtési és HMV alapvezetékek, strangok, és szerelvényeik cseréjének, javításának ügyintézése
- » szekunder rendszerek ürítésének, feltöltésének, légtelenítésének ügyintézése;
- » fűtés, használati melegvíz ellátás, megszüntetés, kialakítás engedélyeztetése;
- » szolgáltatás felfüggesztés megszüntetésének ügyintézése;

4.4.2. Az ügyfélfogadás rendje, ügyfélfogadási idő

Elérhetőség és nyitva tartás idejét az üzletszabályzat **9. számú melléklete** tartalmazza.

4.4.3. Szerződéses adatok módosítása

A szerződéses adatok módosítását személyesen az ügyfélszolgálati irodában, vagy a szolgáltatónak címezve levélben kezdeményezheti a felhasználó/díjfizető.

Az alábbi adatok módosítását a felhasználó/díjfizető írásban köteles kezdeményezni:

- » felhasználó/díjfizető változást az arra rendszeresített nyomtatványon;
- » a felhasználók képviselőjének személyében beállt változást (csatolva a közgyűlés határozatot);
- » felhasználói/díjfizetői névváltozást;
- » levelezési címváltozást;
- » átalánymódosítást.

A kérelmet tartalmi és formai ellenőrzése során feltárt hiányosságok esetén a szolgáltató a felhasználót/díjfizetőt hiánypótlásra kérheti fel.

Az alábbi adatok megváltoztatása esetén a szolgáltató új közüzemi szerződést köt a felhasználóval:

- » nem lakossági felhasználó nevének;
- » a szolgáltatás igénybevételének változása esetén;
- » felhasználó változás bejelentésekor.

4.4.4. Ügyelet tevékenységi körei

A szolgáltatás fenntartásával kapcsolatos tevékenységek felett teljes hatáskörrel rendelkező ügyeleti szolgálat (Az ügyfélszolgálat nyitvatartási idején kívül).

- » a fogyasztói hibabejelentések fogadása;
- » intézkedés a mielőbbi elhárítás érdekében;
- » tájékoztatás az esetleges üzemszünetek okáról, várható időtartamáról;
- » a szolgáltató felügyelet nélküli kazánházainak, hőközpontjainak üzemvitelét folyamatosan nyomon követi a felületi rendszeren keresztül.

4.4.5. Hibabejelentés, a hibaelhárítás rendje

A bejelentett hiba vonatkozhat:

- » a szolgáltatás minőségére,
- » a szolgáltatói berendezésekre,
- » a felhasználói berendezésekre.

4.4.6. A hiba elhárításának ütemezése

A bejelentett hibákat a szolgáltató rangsorolja. Elhárításuknál a következő sorrend szerint jár el:

- » ha a bejelentett hiba élet-, vagy vagyonbiztonságot veszélyeztet, akkor az elhárítást azonnal, de legkésőbb a bejelentést, (észlelést) követő 1 órán belül meg kell kezdeni,
- » ha a hiba több lakásban, vagy lakóépületben okoz szolgáltatás kiesést, akkor az elhárítást azonnal, de legkésőbb a bejelentést (észlelést) követő 2 órán belül meg kell kezdeni;
- » egyéb meghibásodás esetén a hibaelhárítást a rendelkezésre álló kapacitás függvényében végzi el a szolgáltató.

4.4.7. A hibából eredő üzemszünet idejére eső díjjóváírás

Az üzemszünet idejére a felhasználót a mindenkor hatályos önkormányzati rendeletben foglalt díjjóváírás illeti meg.

Ha a felhasználói rendszer hibájának elhárítása a **felhasználónak felróható** ok miatt meghiúsul, a szolgáltató mentesül a felelősség alól. Amennyiben a bekövetkezett káresemény a **hőszolgáltatónak felróható**, a szolgáltatót távhőszolgáltatásról szóló törvény, a Polgári Törvénykönyv, valamint a helyi Önkormányzati rendelet szabályai szerint felelősség terheli.

A panaszok, hibajelentések **telefonon** vagy **személyesen** tehetők meg.

- a) Az ügyeletre beérkező telefonon tett szóbeli panaszt, illetve az ügyelet és a fogyasztó közötti telefonos kommunikációt hangfelvétellel rögzítjük, és a hangfelvételt öt évig – az 1997. CLV. törvény 17/B. § (3) bekezdése szerint – megőrzésre kerül. Erről a fogyasztót a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatjuk.
- b) Minden bejelentett hibát, panaszt az ügyelet rögzít az arra rendszerezített panaszkönyvbe, illetve naplóba. Amennyiben olyan jellegű bejelentés érkezik, amely érinti a társszolgáltató cégeket (vízmű, áramszolgáltató, stb.), akkor azokat is értesíti.
- c) A bejelentéskor felvett adatok (bejelentő neve, címe és telefonszáma, a hiba jellege) alapján készül el a munkalap, amely tartalmazza – a bejelentővel egyeztetett – a hibaelhárítás időpontját, valamint a hibaelhárításkor elvégzett munkák rövid leírását.
- d) A panasz és hiba elhárítása után minden munkalapot a bejelentővel igazoltatni kell.

A **levélben** érkezett bejelentés iktatás után az illetékes ügyintézőhöz kerül, aki köteles a bejelentést kivizsgálni, és 15 napon belül a bejelentőt levélben tájékoztatni a kivizsgálás eredményéről és a megtett intézkedésekről.

4.4.8. Kedvezmények, méltányossági kérelmek kezelése

Kedvezmények alatt a jogszabályi, vagy hatósági előírások alapján megadott engedményeket ért a szolgáltató.

Méltányosság a szolgáltató eredménye terhére megítélt engedély (távhődíj, késedelmi kamat elengedése, részletfizetés, fizetési haladék).

Kedvezmény és méltányosság iránti kérelmet a szolgáltató csak írásban fogad el. A kedvezmény vagy méltányosság megadását a szolgáltató az indokoltság kivizsgálását követően dönti el.

4.4.9. A szolgáltató részéről kezdeményezett megkeresések

A szolgáltató az alábbi esetekben él megkereséssel a felhasználó/díjfizető felé:

- » információk közlése, tájékoztatás;
- » szolgáltatás rendeltetésszerű működtetése;
- » hőmennyiségmérő csere, hitelesítés;
- » karbantartás, javítás;
- » a szolgáltatás ellenértékének elszámolása;
- » mérő, költségosztó leolvasás és szerelés;
- » számlázás;
- » kintlévőségek behajtása;
- » a szolgáltatás szabályszerű igénybevételének ellenőrzése;
- » a szolgáltatás időben és mennyiségben történő korlátozása, kizárása, a közüzemi szerződés felmondása.

A szolgáltató elemi érdeke a közüzemi tevékenységéről való tájékoztatás, működésének teljes körű megismertetése, valamint a felhasználót/díjfizetőt érintő információk közreadása, a bizalom kiépítése, illetve mindezek által a közvélemény formálása.

A közérdekű adatok nyilvánosságának biztosítása érdekében a szolgáltató különböző kiadványok, tájékoztatók, sajtóközlemények megjelentetésével kívánja biztosítani a mindkét fél számára előnyös együttműködést.

Az üzletszabályzatban nem szabályozott kérdésekben a mindenkori hatályos jogszabályok az irányadók.

Az üzletszabályzat módosítása 2015..... napján lép hatályba és a folyamatban lévő ügyekben is alkalmazni kell.

Mohács, 2015. április

Jóváhagyta:

.....
Dr. Kovács Mirella
jegyző

V. MELLÉKLETEK

1. sz. melléklet	2005. évi XVIII. törvény (Tszt) a távhőszolgáltatásról
2. sz. melléklet	A Tszt és annak végrehajtásáról szóló 157/2005. (VIII.15.) Korm. rendelet (Vhr)
3. sz. melléklet	A Vhr. 3. sz. melléklete Távhőszolgáltatási Közülemi Szabályzat (TKSZ)
4. sz. melléklet	A Mohácsi Önkormányzat 11/2006. (VI.6.) rendelete Önk. rend. a távhőszolgáltatásról (egységes szerkezetbe foglalva)
5. sz. melléklet	1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről (Fgytv.)
6. sz. melléklet	2013. évi LIV. törvény a rezsitörvény végrehajtásáról
7. sz. melléklet	Általános közszolgáltatási szerződés
8. sz. melléklet	Egyedi közszolgáltatási szerződés
9. sz. melléklet	Ügyfélszolgálat elérhetősége és nyitvatartási ideje
10. sz. melléklet	Tulajdonos/felhasználó és/vagy díjfizető személyében bekövetkezett változás bejelentése
11. sz. melléklet	Levelezési cím és tulajdonos nevében történő változás bejelentése
12. sz. melléklet	Közületi fogyasztó változás bejelentő
13. sz. melléklet	Nyilatkozat az 1.000,-Ft túlfizetés visszafizetéséről
14. sz. melléklet	Tájékoztató fűtési hődíj rész-számlázásról
15. sz. melléklet	Kérelem fűtési hődíj részszámlázására
16. sz. melléklet	Kérelem fűtési hődíj részszámlázás visszavonására
17. sz. melléklet	Kérelem a tulajdonos mellett a fogyasztó személyének feltüntetése a számlán
18. sz. melléklet	Meghatalmazás
19. sz. melléklet	Megrendelő vízmérő cseréhez
20. sz. melléklet	Pótfűtés megrendelő
21. sz. melléklet	Tájékoztató a lakásban elhelyezett használati melegvízmérő beszereléséről, számlázási módjáról
22. sz. melléklet	Számlamagyarázat