

SZALKATÁVHÓ

**Mátészalkai Távhőszolgáltató Kft
4700 Mátészalka, Munkácsy 17**

TÁVHŐSZOLGÁLTATÁSI ÜZLETSZABÁLYZAT

Érvényes: 2016. augusztus 1.

Készítette: Dankó Attila ügyvezető

TARTALOMJEGYZÉK

Az üzletszabályzat tárgya, illetékességi területe,hatálya	4
1. A hőszolgáltató ismertetése	5
2. Fogalom meghatározások a távhőszolgáltatásban	6
3. Általános szabályok.....	8
4. Fogyasztási helyek létesítése vagy bővítése	9
5. A szolgáltatás szüneteltetése vagy a felhasználó végleges kikapcsolása	14
6. Csatlakozási díj.....	15
7. A távhőszolgáltató felülvizsgálati, ellenőrzési jogosultsága.....	15
8. Közüzemi szerződések.....	16
9. Mérés, elszámolás, díjfizetés.....	20
10. Ügyfélszolgálat.....	24
11. Reklamációk, panaszügyek kezelése.....	25
12. Minőségbiztosítás	26
13. A távhőszolgáltatás szüneteltetése, korlátozás.....	27
14. Energia és tüzelőanyag vásárlás.....	28
15. Energiakereskedelmi szerződés	28
16. Árak és Díjak átláthatósága	29
17. Energiagazdálkodás, energiatakarékosság	29
18. Záró rendelkezések	30

Mellékletek jegyzéke

1. Szalkatávhő Kft szervezeti felépítés
2. Szalkatávhő szolgáltatási területei
3. Távhőtermelői Engedély
4. Távhőszolgáltatói engedély
5. A jogerős önkormányzati rendelet a távhőszolgáltatási díjak megállapításáról és alkalmazásáról, valamint a távhőszolgáltatás egyes kérdéseiről
6. Alkalmazott szerződéstípusok

Előszó

A Mátészalkai Távhőszolgáltató Kft. távhőszolgáltatási üzletszabályzata a 2005. évi XVIII. sz. Távhőszolgáltatásról szóló törvény és a 157/2005. (VIII. 15.) sz. kormányrendelet előírásai szerint készült. A Mátészalkai Távhőszolgáltató Kft. a szolgáltatási feltételrendszer egyértelmű rögzítése, a felhasználók tájékoztatása és a kiegyensúlyozott szolgáltató-felhasználó kapcsolatrendszer kialakítása érdekében készítette el üzletszabályzatát. Az üzletszabályzat részletesen meghatározza a **Mátészalkai Távhőszolgáltató Kft.**-nek az érvényben lévő jogszabályok által meghatározott működési kereteit, valamint azokat a legfontosabb feltételeket, amelyek elengedhetetlenül szükségesek a felhasználók és a szolgáltató eredményes együttműködéséhez. Az üzletszabályzat elsődleges feladata a hőszolgáltató és a felhasználók kapcsolatában a távhőszolgáltatással, illetve a hőenergia vételezéssel kapcsolatos jogok és kötelezettségek tisztázása és ezek harmóniájának minél teljesebb biztosítása.

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

Az üzletszabályzat tárgya

Az üzletszabályzat szabályozási körébe Mátészalka Város Képviselőtestületének a távhőszolgáltatásról szóló, a mindenkor hatályos rendelete által meghatározott feltételek és feladatok tartoznak, különös tekintettel a felhasználó és a szolgáltató közötti jogviszonyra. Szolgáltató az üzletszabályzatát - annak mellékleteivel együtt - az érdekeltek részére hozzáférhetővé teszi, a törvényi előírások szerint.

Az üzletszabályzat illetékességi területe

Jelen üzletszabályzat illetékessége Mátészalka város területén a Mátészalkai Távhőszolgáltató Kft. szolgáltatási területére terjed ki.

Az üzletszabályzat hatálya

Jelen üzletszabályzat a Mátészalkai Önkormányzata jóváhagyásával lép hatályba, 2016. január 1. napján és határozatlan időre szól.

Üzletszabályzat módosítása:

Az üzletszabályzatot a Távhőszolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság évente felülvizsgálja, indokolt esetben annak módosítását kezdeményezi. Az üzletszabályzat módosítását a Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Kormányhivatal Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztályának a jegyző megküldi véleményezésre, és véleményének figyelembevételével hagyja jóvá.

Érvényessége: Az üzletszabályzat visszavonásig érvényes, illetve ameddig azt jogszabály hatályon kívül nem helyezi.

1. A távhőszolgáltató ismertetése

1.1. A Mátészalkai Távhőszolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság cégadatai

A társaság elnevezése, cégneve	Mátészalkai Távhőszolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság
Rövidített neve	Szalkatávhő Kft.
Idegennyelvű elnevezése és rövidített neve Angol	Long - Distance Heat Suppling Ltd. of Mátészalka Szalkatávhő Ltd.
Német	Fernwärme-Dienstleistungen Gmbh. von Mátészalka Szalkatávhő Gmbh.
Székhelye	Mátészalka
Postacíme	4700 Mátészalka Munkácsy út 17.
Postafiók	PF. 91.
Telefonszáma	06 44 – 502-544 és 06 44 - 502-722
Telefax	06 44 - 500 – 039
E-mail	msztavho@keletnet.hu
Alapításának időpontja	1993. Október 1.
Cégjegyzési ügyiratszám	Cg.15-09-062288/04
Cégbejegyzés száma	Cg.15-09-062288
Törvényességi felügyelete	Mátészalka Város Önkormányzata
Induló tőzrstőkéje	100.000.000 Ft
Induló tőketartaléka	4.650.000 Ft
Alapítója	Mátészalka Város Önkormányzata
A működés megkezdésének időpontja	1993. Október 1
Az üzleti év	Január 1-december 31.
Alapító okirat kelte.	1993. Október 1.

1.2 A Szalkatávhő Kft fő tevékenysége és alapvető feladatai

1.2.1. A társaság tevékenysége

A társaság alapvető feladatai:

- Hőenergia termelése, elosztása, értékesítése, fűtés- és használati melegvíz szolgáltatás, valamint hőtermelő, hőelosztó és hőfelhasználó berendezések létesítése, fenntartása, javítása és üzemeltetése.

1.2.2. A Szalkatávhő Kft telephelye, ellátási területei.

Központi telephely	Mátészalka Munkácsy út 17	
Üzemviteli területek	Hőközpontok	
	Váci út	K1 - jelű
	Bajcsy út 7-9	K2 - jelű
	Balassi út	K4 - jelű
	Szokolay út	K5 - jelű
	Alkotmány út	V1, V2, V8, V9, V10

	V11, V14, V15 jelű
Kossuth út	V12 - jelű
Bajcsy út 23	V3 - jelű
Bajcsy út 30.	V4 - jelű
Kazinczy u. 2	V5 - jelű
Hősök tere 9.	V6 - jelű
Nagykárolyi út	V7 - jelű
Kazinczy út 10.	V13 - jelű
Zöldfa út 2-4	V16 - jelű
Kölcsey u.	V17 - jelű
Kölcsey u.	V18 - jelű
Nagykárolyi u 5	V19 - jelű

1.2.3. A Szalkatávhó Kft szervezeti tagolódása

A Mátészalkai Távhőszolgáltató Kft. legfőbb döntéshozó szerve a taggyűlés. A Mátészalkai Távhőszolgáltató Kft. esetében - lévén egyszemélyes Kft. - a taggyűlés összes hatáskörét az alapító, Mátészalka Város Képviselőtestülete gyakorolja.

A Felügyelő Bizottság a társaság általános felügyelő szerve, az alapító megbízásából, az ő nevében és érdekében ellenőrzi a társaság ügyvezetését, a jogszabályok, az alapító okirat előírásainak betartását, az alapító határozatainak végrehajtását. Ellenőrzi a társaság gazdálkodását, az ügyvitel szabályozottságát és szabályosságát. Figyelemmel kíséri a könyvvizsgáló tevékenységét.

A gazdasági társaság legfőbb szerve által választott könyvvizsgáló feladata, hogy gondoskodjon a számviteli törvényben meghatározott könyvvizsgálat elvégzéséről.

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

1.2.4. A társaság munkaszervezete

A társaság szervezeti felépítését a szervek alá és fölérendeltségi,- illetve mellérendeltségi viszonyait az 1. számú melléklet mutatja

1.2.5. Általános működési feltételek és keretek

A Mátészalkai Távhőszolgáltató Kft. az Alapító Okirat, a Szervezeti és Működési Szabályzat, a jelen Üzletszabályzat, valamint az érvényben lévő jogszabályok által meghatározott feltételekkel működik.

Működési területe Mátészalka városára terjed ki. A város lakásállományának 27 %-át kitevő 1706 db lakás és 105 közület, intézmény, (amely 500 lakással egyenértékű) távhőszolgáltatását biztosítja a Szalkatávhó Kft távfűtési célú és használati melegvíz célú távhőszolgáltatással. A város távhővel ellátott területeit a 2. számú melléklet szemlélteti.

2. Fogalom meghatározások a távhőszolgáltatásban

- 2.1. **csatlakozási pont:** a szolgáltatói és a felhasználói berendezés határán, találkozási pontján beépített elzáró szerelvénynek a felhasználó felé eső oldala, elzáró szerelvény hiányában a felhasználási helyet magában foglaló ingatlan (épület, építmény, telek) tulajdoni határa;
- 2.2. **díjfizető:** épületrészenkénti díjmegosztás esetén az épületrésznek a közüzemi szerződésben megnevezett tulajdonosa, az épület, építmény vagy az épületrész bérlője, használója;
- 2.3. **engedélyes:** a távhőtermelő létesítmény létesítésére, távhőtermelésre, valamint a

távhőszolgáltatásra engedéllyel rendelkező;

- 2.4. **engedélyező:** hatáskörének megfelelően a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal, a területileg illetékes települési önkormányzat jegyzője;
- 2.5. **épületrész:** ezen üzletszabályzat alkalmazásában a távhővel ellátott épületnek, építménynek, ingatlannak funkcionálisan önálló, külön vagy közös tulajdonban lévő része (lakás, üzlethelyiség, lépcsőház stb.);
- 2.6. **felhasználási hely:** a felhasználó tulajdonában lévő, a közüzemi szerződés tárgyát képező olyan épület, építmény, épületrész, amelynek távhőfogyasztása önállóan mérhető;
- 2.7. **felhasználó:** a távhővel ellátott épületnek, építménynek, a 2005. évi XVIII. törvényben meghatározott esetben az épületrésznek a távhőszolgáltatóval a távhő mérés szerint történő szolgáltatására vonatkozóan közüzemi szerződéses jogviszonyban álló tulajdonosa, több tulajdonos esetén a tulajdonosok közössége [a társasház, a lakásszövetkezet, a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013 évi V. törvény (a továbbiakban: Ptk.) szerinti közös tulajdon esetén a tulajdonostársak]. Abban az esetben, ha a távhőfelhasználás a több személy tulajdonában lévő épület valamennyi épületrészében mérhető, a felhasználó az egyes épületrészek tulajdonosa is lehet. A felhasználó lehet lakossági vagy egyéb felhasználó;
- 2.7.1. **lakossági felhasználó:** a lakóépület és a vegyes célra használt épület tulajdonosa, tulajdonosainak közössége, épületrészenkénti hőmennyiségmérés esetén az egyes épületrészek tulajdonosa;
- 2.7.2. **egyéb felhasználó:** a 2.7.1. pontban nem említett épület, építmény tulajdonosa, tulajdonosainak közössége, épületrészenkénti hőmennyiségmérés esetén az egyes épületrészek tulajdonosa;
- 2.8. **felhasználói berendezés:** a felhasználói hőközpont, a hőfogadó állomás, a felhasználói vezetékhálózat, a hőleadó készülékek, a hőhasznosító és keringtető berendezések, a tágulási tartály és a felhasználó által felszerelt fűtési és használati melegvíz-mérők, költségmegosztók;
- 2.9. **felhasználói vezetékhálózat:** az a csővezetékrendszer, amely a hőnek hőhordozó közeg által, a csatlakozási ponttól a felhasználói berendezésekhez való továbbítását szolgálja;
- 2.10. **Felhasználói közösség megbízottja:** a felhasználói közösség törvényes képviselője, a felhasználói közösség érdekében és képviselőként az épület vagy épületrész tulajdonosai által megbízott személy;
- 2.11. **hőhordozó közeg átalakítása:** a hőhordozó közeg fizikai jellemzőinek megváltoztatása;
- 2.12. **szolgáltatói hőközpont:** több épület vagy építmény távhővezeték-hálózat útján történő hőellátása céljából, az ellátandó épületeken vagy építményeken kívül, vagy azok egyikében elhelyezett, a hőhordozó közeg fogadására, átalakítására, mennyiségének szabályozására, elosztására, mérésére szolgáló technológiai berendezés. A szolgáltatói hőközpontokkal azonos módon kell kezelni azokat a kazánházakat, melyekből - hőközpont közbeiktatása nélkül - közvetlenül történik a felhasználók hő ellátása;
- 2.13. **felhasználói hőközpont:** egy épület vagy építmény hőellátása céljából a hőhordozó közeg fogadására, átalakítására, mennyiségének szabályozására, mérésére szolgáló technológiai berendezés;
- 2.14. **megújuló energiaforrás:** a nem fosszilis megújuló energiaforrások (szél-, nap-, víz- és geotermikus energia, biomassa, hulladék-lerakóhelyeken és szennyvíztisztító telepeken keletkező gázok, biogázok energiája);
- 2.15. **szabálytalan vételezés:** a távhő felhasználásáról szóló közüzemi szerződés nélküli távhőfogyasztás vagy a távhőnek szerződészegő módon történő vételezése;

- 2.16. **szolgáltatói berendezés:** a távhőtermelő létesítmény, a távhővezeték-hálózat, a szolgáltatói hőközpont, az elszámolás alapjául szolgáló, a távhőszolgáltató tulajdonában lévő mérőeszköz, a hőközpont primer oldali főelzárói és mennyiség szabályozói;
- 2.17. **távhő:** az a hőenergia, amelyet a távhőtermelő létesítményből hőhordozó közeg (gőz, melegített víz) alkalmazásával, távhővezeték-hálózaton keresztül, üzletszerű tevékenység keretében a felhasználási helyre eljuttatnak;
- 2.18. **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;
- 2.19. **távhőszolgáltató:** az a gazdálkodó szervezet, amely meghatározott településen vagy a település meghatározott részén a távhő üzletszerű szolgáltatására engedélyt kapott;
- 2.20. **távhőtermelő:** az a gazdálkodó szervezet, amely távhő termelésére engedélyt kapott;
- 2.21. **távhőtermelő létesítmény:** az erőmű távhő-szolgáltatási célra hőt termelő létesítménye, távhőt előállító fűtőmű, kazántelep, kazán, hulladékégető mű, geotermikus energiát távhőszolgáltatás céljára kitermelő vagy más megújuló energiát (pl. biokazán, hőszivattyú, napkollektor) és hulladék hő hasznosító távhőtermelő berendezés;
- 2.22. **távhővezeték-hálózat:** az a csővezetékrendszer - a hozzá tartozó műtárgyakkal, hálózati szerelvényekkel, kapcsolódó automatikákkal, műszerekkel, elektromos berendezésekkel együtt -, amely a távhőnek (hőhordozó közegnek) a távhőtermelő létesítménytől a csatlakozási pontig történő szállítására szolgál. A távhővezeték-hálózat részei: a gerincvezeték, az elosztóvezeték, a bekötővezeték, valamint a szolgáltatói hőközpontból kiinduló és az átalakított hővel ellátott épület vagy építmény hőfogadó állomása főelzáró szerelvényéig, ennek hiányában a felhasználási helyet magában foglaló ingatlan telekhatáráig terjedő vezeték.

3. Általános szabályok

A Tsz. szerint a Távhőszolgáltatási Közüzemi Szabályzat tartalmazza a távhőszolgáltató, a felhasználó és a díjfizető továbbá a felhasználó képviselője és a díjfizető közötti közüzemi jogviszony általános szabályait. Valamint a fűtéshez és használati melegvíz készítéshez felhasznált hőmennyiség külön- külön történő meghatározásának módját.

3.1. A távhőszolgáltatási ellátás módja:

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

A Hőátalakítással megvalósuló távhőenergia szolgáltatás az ellátás célja szerint:

Fűtési célú távhőszolgáltatás, amely esetben a távhőszolgáltató a távhőt a hőátalakító berendezés működtetésével a felhasználói fűtési-vezeték-hálózat részére adja át a felhasználónak.

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

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

Másrészt: melegvíz-szolgáltatás, amely esetben a távhőszolgáltató által rendelkezésre bocsátott közműves ivóvíz felmelegítése történik.

3.2. A hőmennyiségmérés helye:

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

Teljesítési hely: a csatlakozási pont.

Épületenkénti épületrészenkénti mérés szerinti távhőszolgáltatás, amikor a hőmennyiséget a felhasználói tulajdonában lévő épületrész ellátását szolgáló a felhasználói vezetékbe épített hiteles hőmennyiségmérővel méri a távhőszolgáltató

Teljesítési hely a hőmennyiségmérő felhasználó felőli oldala

Használati melegvíz: távhővel felmelegített közműves ivóvíz.

Költségmegosztó: az elszámolási hőmennyiségmérő által mért hőmennyiségnek a díjfizetők közötti megosztására, a Tsz. 43. § (4) bekezdésében foglalt esetben a felhasználók közötti megosztására szolgáló mérőműszer vagy eszköz.

Fűtési időszak: az év szeptember 15. napja és a következő év május 15. napja közötti időszak.

Hiteles mérés: amely a mérésügyről szóló 1991. évi XLV. törvény szerint joghatással járó mérésnek minősül.

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

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

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

4.1 Előzetes tájékoztatás: Az új felhasználói hely létrehozásában vagy a többletteljesítmény igénylésében (lekötésében) érdekelt építető vagy megbízottja (tervező, kivitelező, a továbbiakban együtt: érdekelt) a távhőszolgáltatás, illetőleg a többlet teljesítmény iránti igény kielégítésének műszaki-gazdasági feltételeiről még a konkrét igény bejelentés előtt előzetes tájékoztatást kérhet. A távhőszolgáltató együttműködik az érdekeltekkel a legkedvezőbb vételezési mód meghatározásában, majd a bejelentéstől számított 30 napon belül az előzetes tájékoztatást írásban rendelkezésre bocsátja. A távhőszolgáltatói előzetes tájékoztatás tartalmazza az érdekelt kérelmében előadott és az ahhoz mellékelte iratokban, tervekben foglalt adatok és igények figyelembevételével a szükséges műszaki-gazdasági követelményeket, a fizetendő csatlakozási

díjat, az egyes engedélyek, hozzájárulások szükségességét és az eljárás módját, valamint a tervező kérésére a fogyasztói hőközpont kiviteli tervének elkészítéséhez szükséges adatokat.

4.2. Igénybejelentés a felhasználó részéről: A távhőhálózatra csatlakozni szándékozó új, vagy a korábbinál nagyobb hőteljesítményt igénylő meglévő felhasználói hely tulajdonosa konkrét igényét és az igénylő adatait az alábbi tartalommal kell a távhőszolgáltatónak bejelentse. Bővítés esetén a meglévő és a bővítéssel tervezett csúcshőigényeket is fel kell tüntetni, a bejelentést a lakossági igénylőnek aláírásával, egyéb igénylőnek céges aláírásával kell ellátnia.

Lakossági fogyasztó esetén

- az igénylő (tulajdonos, tulajdonosi közösség), vagy közös képviselő adatai (név, állandó lakcím, levelezési cím, anyja neve, születési idő, hely)
- A felhasználói hely adatai (cím, megnevezés)
- fűtési célú csúcshőigény (kW)
- használati melegvíz készítés célú csúcshőigény (kW)
- egyéb célú csúcshőigény (kW)
- összes fűtött légtérfogat, alapterület (lm³, m²)
- távhőszolgáltatás jellege, díjszabás
- üzembe helyezés igényelt időpontja
- egyéb adatok igények

Egyéb felhasználó esetén

- az igénylő (tulajdonos, tulajdonosok) adatai (név, cím, levelezési cím)
- cégbírósági, vagy nyilvántartási azonosító adatok
- pénzügyi megnevezése, számlaszám, adószám
- felhasználói hely adatai
- fűtési célú csúcshőigény (kW)
- használati melegvíz készítés célú csúcshőigény (kW)
- egyéb, technológiai célú csúcshőigény (kW)
- összes fűtött légtérfogat, alapterület (lm³, m²)
- távhőszolgáltatás jellege, díjszabás
- üzembe helyezés igényelt időpontja
- díjfizető neve, címe, fizetési mód
- várható, vagy tervezett fogyasztás havonként (GJ)
- egyéb adatok, igények

4.3 Tájékoztatás a távhőszolgáltató részéről : A konkrét igénybejelentés kézhezvételével a távhőszolgáltatót tájékoztatási (csatlakozás 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, egyezzenek. A hőteljesítmény-lekötési szerződés és a mellékelt ajánlat a felek jogi kötelezettség vállalását fejezi ki arra vonatkozóan, hogy a szükséges létesítmények elkészülte után a fogyasztási helyre vonatkozóan a távhőszolgáltatási közüzemi szerződést egymás között létrehozzák. Csatlakozási ajánlatot a távhőszolgáltató a konkrét igénybejelentésre

- előzetes tájékoztatás megléte esetén 15 napon belül,
- annak hiányában 30 napon belül köteles írásban megküldeni

4.4. A csatlakozási ajánlat tartalma

- a felhasználói konkrét igénybejelentés előzőekben felsorolt adatai
- A csatlakozási pont megjelölése
- az egyes engedélyek, hozzájárulások szükségessége és eljárási módjaik
- a csatlakozás, illetve a szolgáltatás műszakilag indokolt és jogszabályban előírt pénzügyi feltételei, így
- a csatlakozási díj összege
- szükséges létesítmények finanszírozási feltételei
- a szolgáltatás díjára vonatkozó jogszabály megjelölése
- esetleges megegyezésen alapuló egyedi feltételek
- időpont, ameddig a távhőszolgáltató ajánlata érvényes és az abban foglaltakhoz kötve van a távhőszolgáltató

4.5. Az igénylő nyilatkozata az ajánlat elfogadásáról : Az igénylő a csatlakozási ajánlat érvényességi idején belül írásban közölheti a távhőszolgáltatóval módosítási igényeit, illetve az ajánlat elfogadása esetén aláírásával ellátva visszaküldheti a hűteljesítmény- lekötési szerződést. Módosított igénybejelentés esetén a műszaki-gazdasági feltételek megváltozása miatt az érvényességi határidők módosulhatnak. A hűteljesítmény-lekötési szerződés megkötése esetén a felek megfelelő időben intézkednek az általuk finanszírozott létesítmények megvalósítása érdekében. A szerződés felmondása esetén a felmondó fél viseli a meghiúsulás miatt a másik fél addig felmerült költségeit.

4.6. Felhasználói helyek, csatlakozások létesítése

4.6.1 Csatlakozási pont : A lehetséges csatlakozási pont helyét és felhasználói csatlakozás módját a távhőszolgáltató a távhőrendszer adottságainak figyelembevételével az érvényes műszaki előírások, jogszabályok és a felhasználóval történő megállapodás alapján határozza meg.

4.6.2 Csatlakozások létesítése: Új felhasználói hely a távhőszolgáltató rendszerre felhasználói hőközponttal illetve hőfogadó állomással csatlakozhat. Eltérő megállapodás hiányában a szolgáltatói berendezések létesítése a távhőszolgáltató, felhasználói berendezések létesítése a felhasználó feladata. Ha a bekötő vezeték és a felhasználói berendezés tervezését nem a távhőszolgáltató végzi, a tervező kérésére a távhőszolgáltató köteles a tervezéshez szükséges adatokról a Tsz. 49. § (2) bekezdésében foglaltak szem előtt tartásával tájékoztatást adni. A felhasználói hőközpont vagy hőfogadó állomás kiviteli tervének elkészítéséhez a távhőszolgáltató köteles díjmentesen adatokat szolgáltatni. Ha a felhasználói berendezés létesítéséhez valamely engedély vagy idegen ingatlan igénybevétele szükséges, az engedélyeket (ide értve az esetleg szükséges vezetékjogi engedélyt is) az igénybevevő köteles megszerezni. A közüzemi szerződés hatálybalépéséig a távhőszolgáltató és az igénybejelentő köteles elvégezni mindazokat a munkákat, amelyek a távhő szolgáltatásához, illetőleg vételezéséhez szükségesek. A felhasználói berendezés létesítése - más megállapodás hiányában - a felhasználói hely tulajdonosának kötelessége.

- A távhőszolgáltatásba már bekapcsolt

- felhasználó csak a távhőszolgáltató előzetes hozzájárulásával
- létesíthet új fogyasztói berendezést

- helyezhet át, alakíthat át, és - a szerződés felmondásának esetét kivéve - szüntethet meg meglévő felhasználói berendezést.
- egyéb felhasználó csak a távhőszolgáltató előzetes hozzájárulásával létesíthet olyan új fogyasztói berendezést, amely a hőtéljesítmény igényt növeli.

- **Csatlakozási tulajdonjogi határ** : Meglévő felhasználói csatlakozások esetén a tulajdonjogi határ a meglévő tulajdonviszonyok szerint a megkötésre kerülő közüzemi szerződésben kerül rögzítésre. Új felhasználói csatlakozás esetén a tulajdonjogi határ a megállapodás szerint kerül rögzítésre függetlenül attól, hogy a létesítés költségeit részben vagy egészben a felhasználó fedezte.

4.6.3 Elszámolási mérőberendezés

4.6.3.1 Hőmennyiségmérő : Mérés szerinti elszámolás esetén a távhőszolgáltató a szolgáltatott távhő mennyiségét a felhasználói hőközpontban, illetve a hőfogadó állomásokon hiteles hőmennyiségmérővel köteles mérni, és az azok által mutatott értékeket elszámolni.

Egyedi épület mérés esetén a lakóépületben és a vegyes célra használt épületben lévő lakások és helyiségek használói által vételezett távhő mennyiségének mérésére alkalmas hőmennyiségmérők felszerelése nem tartozik a távhőszolgáltató kötelezettségei közé, azokat az épület tulajdonosa jogosult felszerelni úgy, hogy az épület valamennyi lakásának, helyiségének használója által vételezett távhő mennyisége mérhető legyen. Az egyedi mérésre szolgáló hőmennyiségmérők karbantartása, cseréje, újra hitelesítése a lakóépület, illetőleg a vegyes célra használt épület tulajdonosának a kötelessége és feladata.

Hőmennyiségmérőként forró- és melegvízre az OMH vonatkozó szabályzata szerinti hitelesített hőmennyiségmérő-t (-ket) kell alkalmazni.

A távhőszolgáltató és a lakóépület, illetőleg a vegyes célra használt épület tulajdonosa köteles egymást kölcsönösen tájékoztatni a mérőcseréről annak érdekében, hogy a távhőszolgáltatás, illetőleg - vételezés és annak elszámolása zavarmentes legyen.

4.6.3.2. Egyedi használati melegvízmérő : A távhőszolgáltató a mérés alapján elszámolt lakossági és egyéb felhasználó részére a használati melegvíz fogyasztásához felhasznált hőmennyiséget egyedi mérés szerint is meghatározhatja víz mennyiség méréssel és az 1 m³ víz mennyiséghez tartozó hőmennyiség tartalommal.

A használati melegvíz elszámolható a használati melegvízellátó rendszerbe beépített hiteles melegvíz mérőkkel.

Az egyedi méréshez szükséges melegvízmérő(k) - a fogyasztó által használt lakás, illetőleg helyiség (helyiségek) valamennyi melegvízcsapját megelőző vezetékszakaszon történő - szakszerű felszereléséről a felhasználó köteles gondoskodni. A melegvízmérők, mint fogyasztói berendezések a fogyasztók tulajdonában maradnak, hitelesítésükről, javításukról, cseréjükéről a fogyasztóknak kell gondoskodni.

4.7. A felhasználó csatlakozásának műszaki feltételei : A felhasználói berendezéseket úgy kell létesíteni és üzemeltetni, hogy az a távhőrendszer biztonságát, más felhasználó vételezését ne veszélyeztesse. Ennek érdekében a távhőszolgáltató előírja a felhasználó távhőrendszerre való csatlakoztatásának műszaki feltételeit. A szolgáltatói berendezést a felhasználói berendezéssel csak a távhőszolgáltató kapcsolhatja össze.

A felhasználói vezetékhálózat szerelését végző szervezet, illetőleg személy a bekapcsolás előtt köteles írásban nyilatkozni, hogy a felhasználói vezetékhálózatot a műszaki előírásokban, kötelezően alkalmazandó szabványokban foglaltaknak megfelelően készítette el.

A munka befejeztével a kivitelező által nyomáspróbát, tömörségi vizsgálatot kell végezni és be kell mutatni a beépített berendezések műbizonylatát is.

A távhőszolgáltató bekapcsoláshoz köteles a Hőközponti méréshez szükséges hőmennyiségmérőket a felhasználói hőközpontban, vagy a hőfogadó állomáson felszerelni.

4.8. A felhasználó csatlakozásának jogi - gazdasági feltételei

- a felhasználói berendezés létesítése, üzemeltetése és fenntartása a felhasználói hely tulajdonosának kötelessége
- a felhasználói hőközpont kiviteli tervének elkészítéséhez a távhőszolgáltató köteles díjmentesen adatokat szolgáltatni
- a lakóépületek és a egyes célra használt épületek felhasználói hőközpontjainak kiviteli tervét a távhőszolgáltató köteles díjmentesen felülvizsgálni. Az üzembehelyezési eljáráshoz a távhőszolgáltatót meg kell hívni, abban a távhőszolgáltató díjmentesen közreműködni köteles.
- az elkészült felhasználói berendezést a szolgáltatói berendezéssel - a csatlakozási szerződésben meghatározott feltételek mellett - csak a távhőszolgáltató kapcsolhatja össze, a távhőfogyasztás elszámolására alkalmas mérőeszköz és a távhő vételezését korlátozó eszköz, berendezés egyidejű felszerelésével
- a felhasználói vezetékhálózat szerelését végző szervezet, illetőleg személy a bekapcsolás előtt köteles írásban nyilatkozni, hogy a fogyasztói vezetékhálózatot a műszaki előírásokban, kötelezően alkalmazandó szabványokban foglaltaknak megfelelően készítette el
- a távhőszolgáltató a szolgáltatói berendezés üzembiztonsága, a vagyonbiztonság, valamint az élet - és egészségvédelem érdekében a felhasználói berendezést felülvizsgálhatja és ha azt állapítja meg, hogy az nem felel meg a műszaki előírásoknak, szabványoknak, a bekapcsolást megtagadhatja, feltételhez kötheti, illetőleg köteles azt megtagadni a meglévő felhasználók biztonsága érdekében
- a távhőszolgáltatásba már bekapcsolt felhasználó csak a távhőszolgáltató előzetes hozzájárulásával létesíthet új felhasználói berendezést, helyezhet át, alakíthat át, és - a közüzemi szerződés felmondásának esetét kivéve - szüntethet meg meglévő felhasználói berendezést
- a szolgáltatói eszközöket, berendezéseket a hóteljesítmény lekötési szerződésben foglaltak alapulvételével a távhőszolgáltató létesíti, üzemelteti és tartja karban
- az ingatlan tulajdonosának távhőellátását szolgáló bekötő vezeték az adott ingatlanon - tulajdonosi hozzájárulással - vezetékjogi engedély és kártalanítás nélkül létesíthető. A hozzájárulás nem vonható vissza
- ha a felhasználói berendezés létesítéséhez valamely engedély, vagy idegen ingatlan igénybevétele szükséges, az engedélyeket (ideértve az esetleg szükséges vezetékjogi engedélyt is) az igénybejelentő köteles megszerezni
- a felhasználói hőközpontot magában foglaló helyiség használatáért a tulajdonos a távhőszolgáltatótól térítésre nem tarthat igényt.

5. A szolgáltatás szüneteltetése vagy a felhasználó végleges kikapcsolása

A szolgáltatás ideiglenes szüneteltetésére vagy a felhasználó végleges kikapcsolására a felhasználó vagy a távhőszolgáltató kezdeményezésére kerülhet sor.

5.1. Ideiglenes szüneteltetés :

A felhasználó akkor kezdeményezheti a szolgáltatás ideiglenes szüneteltetését, amennyiben az általa használt (teljes) épületet

- átépíti, vagy a fűtési és/vagy használati melegvíz rendszerét korszerűsíti
- annak használatát bizonyos előre látható ideig szünetelteti.

Az ideiglenes szüneteltetés a fűtési és/vagy melegvíz célú hő igénybevételére vonatkozhat és, csak ha a műszakilag kivitelezhető, azaz más fogyasztók ellátását nem befolyásolja, illetve hátrányosan nem érinti és a távhőszolgáltató hozzájárul. A szüneteltetés ideje alatt a felhasználó az alapdíjat (fenntartási különdíjként) köteles fizetni.

A távhőszolgáltató akkor kezdeményezhet ideiglenes szüneteltetést, amennyiben

- előre tervezett módon a felhasználóval azt előzetesen egyeztetni, nyári karbantartás vagy
- amikor a felhasználó a közüzemi szerződést megszegi.

A szerződésszegés következményeiről részletesen a közüzemi szerződés rendelkezik.

Ha a felhasználó a távhő folyamatos és biztonságos szolgáltatását, illetőleg más fogyasztó szerződés szerinti távhővételezését zavarja, vagy veszélyezteti, a távhőszolgáltató a távhőszolgáltatást felfüggesztheti (kizárhatja).

Ha a felhasználó a távhőszolgáltatás felfüggesztése okának megszüntetésével a távhőszolgáltatót írásban értesítette, az értesítés kézhezvételét követő munkanapon a távhőszolgáltatást meg kell kezdeni.

5.2. Végleges kikapcsolás

Végleges kikapcsolásra a közüzemi szerződés felmondása esetén kerülhet sor.

5.2.1 Az általános közüzemi szerződést az épület, illetőleg épületrész tulajdonosa vagy a felhasználók közössége 30 napos felmondási idővel a Közüzemi Szabályzatban meghatározott módon és időpontra akkor mondhatja fel, ha

- az épületben, épületrészben - az épület, épületrész valamennyi tulajdonosának hozzájárulásával - a távhőszolgáltatással azonos komfort értékű más hőellátást valósít meg
- a szerződés felmondása nem okoz kárt más számára, és nem korlátozza mások tulajdonosi, használói, bérlői jogait
- viseli azokat a költségeket, amelyek a fogyasztói berendezéseknek a felmondás következtében szükséges műszaki átalakításával merülnek fel

- a szerződés felmondását a meglévő rendszer műszaki megoldása lehetővé teszi, a felmondás nem ütközik egyéb jogszabályba, műszaki előírásba, továbbá közös tulajdon esetén a tulajdonostársak döntésébe.

5.2.2 Az egyedi közüzemi szerződést az egyéb felhasználó a szerződésben meghatározott felmondási idővel az abban meghatározott időpontra és feltételekkel mondhatja fel.

A közüzemi szerződést a távhőszolgáltató csak abban az esetben mondhatja fel, ha a felhasználó a távhődíját nem fizeti, vagy nem időben fizeti (szerződésszegés), valamint akkor, ha tudomást szerez arról, hogy a vele szerződéses viszonyban álló felhasználó a távhő vételezését a fogyasztási helyen megszüntette. Ebben az esetben a közüzemi szerződés felmondása miatt az épületben, épületrészben esetleg bekövetkező kár a felhasználót terheli.

6. Csatlakozási díj

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

A csatlakozási díjat a Távhőszolgáltatás díjairól és a díjalkalmazás feltételeiről szóló önkormányzati rendeletben Mátészalka Város Képviselő Testülete határozza meg. SZALKATÁVHŐ KFT. az Önkormányzat rendeletében meghatározott csatlakozási díj fizetését kérheti.

7. A távhőszolgáltató felülvizsgálati, ellenőrzési jogosultsága

A lakossági felhasználó igényének kielégítéséhez szükséges felhasználói hőközpont kivitelezési tervét a távhőszolgáltató köteles díjmentesen 30 napon belül felülvizsgálni. A felülvizsgálat során tett, a folyamatos és biztonságos szolgáltatást biztosító távhőszolgáltatói ajánlásokat az igénybejelentő köteles mérlegelni és a távhőszolgáltató bevonásával az általa szükségesnek vélt körben egyeztetni.

A felhasználói hőközpont és a hőfogadó állomás üzembehelyezési és az azokat magában foglaló épület használatbavételi eljárásához a távhőszolgáltatót meg kell hívni, az eljárásokban a távhőszolgáltató köteles részt venni.

A lakóépület és a vegyes célra használt épület felhasználói hőközpontjának és hőfogadó állomásának üzembehelyezési eljárásban való közreműködésért a távhőszolgáltató díjat nem számíthat fel.

Az egyéb felhasználó hőfogadó állomásának, illetőleg felhasználói hőközpontjának üzembehelyezési eljárásban való közreműködésért felszámítható díjak mértékét az Önkormányzat képviselőtestülete rendeletben határozza meg.

A távhőszolgáltató a távhőrendszer üzembiztonsága, a vagyonbiztonság, valamint az élet - és egészségvédelem érdekében a felhasználói berendezést a szerződésben szabályozott módon ellenőrizheti, felülvizsgálhatja, a biztonságtechnikai vizsgálatokat (pl. nyomáspróba) elvégezheti, vagy elvégeztetését kérheti. Ha azt állapítja meg, hogy az nem felel meg az előírásoknak, szabványoknak, a bekapcsolást megtagadhatja, feltételhez kötheti.

A felhasználói berendezés üzemeltetése és fenntartása a felhasználási hely tulajdonosának kötelessége. Az üzemeltető a felhasználók folyamatos és biztonságos ellátása érdekében köteles az általa üzemeltetett berendezés üzemképes állapotáról gondoskodni.

A felhasználói berendezések primer rendszeri elemeit, beleértve a hőcserélő tömörségét a szolgáltató jogosult ellenőrizni. Az ellenőrzés érdekében a felhasználó a hozzáférést köteles biztosítani. A távhőrendszer biztonságos üzemét veszélyeztető rendellenességeket, hiányosságokat a szolgáltató ez irányú felszólítására köteles megszüntetni. A hiányosságok, rendellenességek fennmaradása a fogyasztó részéről történő szerződésszegésnek minősül, ezért a szolgáltató jogosult a fogyasztót kikapcsolni.

8. Közüzemi szerződések

8.1. Szerződéses kapcsolatok

- A távhőszolgáltatót a lakossági felhasználóval általános közüzemi szerződéskötési kötelezettség terheli. Az általános közüzemi szerződés létrejöhet a távhő hőközponti (hőfogyadó állomási) vagy épületrészenkénti mérés szerinti szolgáltatására.
- Az általános közüzemi szerződés alapján a távhőszolgáltató a lakossági felhasználó részére folyamatos, biztonságos és meghatározott mértékű távhőszolgáltatásra, a lakossági felhasználó vagy az e törvényben meghatározott esetekben a díjfizető a távhőszolgáltatás díjainak rendszeres megfizetésére köteles.
- Az egyéb felhasználó és a távhőszolgáltató a polgári jog szabályai szerint egyedi közüzemi szerződést köt a távhő folyamatos és biztonságos szolgáltatására, illetőleg ellenértékének megfizetésére.
- Nem köteles a távhőszolgáltató a közüzemi szerződés megkötésére, ha a felhasználói igénnyel jelentkező a csatlakozási díjat nem fizette meg.
- A távhőszolgáltató és a felhasználó között a közüzemi szerződés a szolgáltatás igénybevételével is létrejön, abban az esetben, ha már a szolgáltatást az új szerződés felajánlását megelőzően is folyamatosan igénybe vette.
- A díjfizetők személyében bekövetkező változások nem érintik a felhasználó és a távhőszolgáltató között létrejött általános közüzemi szerződés érvényességét. A díjfizető a változás időpontjától jogosult az általános közüzemi szerződésben foglaltak szerint a szolgáltatás igénybevételére és ugyanezen időponttól köteles a távhőszolgáltatás díjainak megfizetésére.

8.2. A szerződések tartalmi követelményei

A szerződésnek tartalmaznia kell a 157/2005. (VIII. 15.) Korm. rendeletnek megfelelő tartalmi elemeket

8.3 A szerződések időbeli hatálya és módosítása

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

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

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

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

8.4. Lakóépületekre vonatkozó szerződés

A SzalkatávHőKft. minden külön mérőkörre kapcsolt épülettel a hőfogyasztás mérésére vonatkozó közüzemi szerződést köt. A szerződés mintáját a **2 sz.** melléklet tartalmazza.

A szerződés megkötésének feltétele, hogy a fogyasztói közösség képviselője rendelkezék a szerződéssel kapcsolatos eljárásra és a szerződés aláírására vonatkozó eljárási jogosultságát igazoló dokumentummal (közgyűlési határozat)

A felek a szerződést közös megegyezéssel évente illetve igény szerint módosíthatják Amennyiben a szerződés érvényességi ideje alatt a távhőszolgáltatási tevékenység jogi szabályozása, illetőleg az áralkalmazás jogszabályi feltételei megváltoznak, a szerződésnek a változással érintett részei helyébe az új jogszabály rendelkezései lépnek.

8.5 . Egyedi melegvíz mérés szerinti elszámolásra vonatkozó szerződés

- A szerződés megkötése: A felhasználó a melegvízmérő(k) szakszerű felszerelése után a távhőszolgáltató a helyszínen megkötö a melegvíz szolgáltatási szerződést.

- A szerződés időbeli hatálya: határozatlan időre szól.

- A szerződés módosítása: A felhasználó kérheti az előlegként számlázandó melegvíz mennyiség módosítását, de ezt csak az előző időszak átlagfogyasztását figyelembe véve teheti, kivéve, ha a lakás üresen áll.

- A szerződés felmondása

- Felhasználó részéről: a felhasználói hely tulajdonos változásakor bármely időpontban, záró mérőállás közlési kötelezettséggel a felhasználói hely átírásakor és az új tulajdonos vagy képviselője jelenlétében. (ekkor az új tulajdonossal - új megállapodás kerül megkötésre).
- Szolgáltató részéről: amennyiben a felhasználó nem teljesíti a megállapodásban foglalt kötelezettségeit.

- A szerződés megszűnése

- Amennyiben a fogyasztási helyet magában foglaló épület fogyasztói közössége áttér a fűtési és használati melegvíz célú hőmennyiség egyben történő hőmennyiségmérés szerinti elszámolásra és fizetésére, vagy a közösség maga kívánja felosztani a költségeket.

8.6. Egyedi közüzemi szerződés (egyéb, nem lakossági felhasználóval kötendő szerződés)

- A szerződés megkötése: A felhasználó szolgáltatási szerződés.

- A szerződés időbeli hatálya: határozott idejű szerződés, de módosítási kérelem nélkül minden esetben azonos időszakra meghosszabbodik.

- A szerződés módosítása: A felhasználó kérheti minden év szeptember 15.-ig a módosítást.

- A szerződés felmondása

- Felhasználó részéről: a felhasználói hely tulajdonos változásakor bármely időpontban, a felhasználói hely átírásakor és az új tulajdonos vagy képviselője jelenlétében. (ekkor az új tulajdonossal - új megállapodás kerül megkötésre).
- Szolgáltató részéről: amennyiben a felhasználó nem teljesíti a megállapodásban foglalt kötelezettségeit.

8.7. A szerződésszegés és következményei

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

- A távhőszolgáltató

A távhőszolgáltatást felfüggesztheti, ha a felhasználó vagy a díjfizető szerződésszegést követ el vagy a távhőszolgáltatás díját az önkormányzatnak az áralkalmazás és a díjfizetés feltételeit megállapító rendeletében meghatározott határidőn túl nem vagy késedelmesen fizeti meg;

A távhőszolgáltatást felfüggesztheti vagy a közüzemi szerződést, felmondhatja, ha a felhasználó vagy a díjfizető a távhő folyamatos és biztonságos szolgáltatását, illetőleg más felhasználó vagy díjfizető szerződésszerű távhővételezését zavarja, vagy veszélyezteti.

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

Szerződésszegés esetére az önkormányzat rendeletében csökkentett mértékű szolgáltatási kötelezettséget ír elő a távhőszolgáltatónak.

A távhőszolgáltatás felfüggesztését a távhőszolgáltató csak oly módon alkalmazza, hogy azok ne érintsék a teljesítő díjfizetőket vagy felhasználókat. A távhőszolgáltatás felfüggesztésével, valamint a felfüggesztés megszűntetésével felmerült költségeket tényleges költségelszámolás alapján a távhőszolgáltató jogosult a szerződésszegés elkövetőjére áthárítani. A közüzemi szerződés nélküli távhőfogyasztás esetén - az ebből

származó jogkövetkezményekért - az érintett ingatlan ingatlan-nyilvántartás szerinti tulajdonosa felel.

Az illetékes önkormányzat jegyzője határozatban elrendelheti a távhőszolgáltató bejutását a felhasználási helyre, ha a felhasználó, illetve díjfizető nem teszi lehetővé:

- A távhő-elszámolási vagy költségmégosztó mérőeszköz leolvasását, ellenőrzését,
- szerződésszegés vagy szabálytalan vételezés esetén a távhőszolgáltatás felfüggesztését, illetve
- a felhasználói berendezés (-ek) ellenőrzését.

Az önkormányzat jegyzője határozatát az energiaellátás folyamatos biztosítása érdekében a felhasználó vagy a díjfizető fellebbezésre tekintet nélkül végre kell hajtani.

8.8. Szerződés megszűnése

A megkötött szerződéseket csak írásban lehet felmondani.

Ha a felmondás, illetőleg az általános közüzemi szerződés másképp nem szól, az kiterjed mind a fűtési, mind a használati melegvíz szolgáltatás megszüntetésére.

Szerződés felmondás a felhasználó részéről

A szerződést a felhasználó a fűtési szezon végére mondhatja fel, 3 hónap felmondási idővel. Ettől eltérő felmondási időt csak közös megegyezéssel lehet megállapítani.

Szerződés felmondás a távhőszolgáltató részéről

A szerződést a távhőszolgáltató a következő esetekben mondhatja fel:

- szerződésszegés esetén: ha a díjfizető a szolgáltatás díját nem, vagy nem a szerződésben meghatározott időben fizeti meg,
- ha tudomást szerez arról, hogy a vele szerződéses viszonyban álló felhasználó a távhő vételezést a fogyasztási helyen megszüntette. Ebben az esetben a közüzemi szerződés felmondása miatt az épületben esetleg bekövetkező kár a felhasználót terheli (TSZT 35. § 4.bek).

8.9 A távhőszolgáltatás szüneteltetése, illetve korlátozása

- A távhőszolgáltató jogosult az élet-, egészség- és vagyónbiztonság veszélyeztetése, a szolgáltatói berendezés üzemzavara esetén, valamint más módon el nem végezhető munkák esetén a távhőszolgáltatás szüneteltetésére a legkisebb felhasználói körben a legrövidebb időtartamig.

- A távhőszolgáltató köteles az előre tervezhető karbantartási, felújítási munkák miatti szüneteltetés időpontjáról és várható időtartamáról a felhasználókat értesíteni, és a tervezhető leállás előtt 8 nappal tájékoztatni kell a felhasználókat.

- Országos tüzelőanyag-hiány vagy környezetvédelmi érdekből a szolgáltató jogosult a távhőszolgáltatás korlátozására.

- A korlátozás okának megszüntetése érdekében legfeljebb 10% teljesítménycsökkentés hajtható végre.

- A korlátozás bevezetéséről a felhasználókat tájékoztatni kell, és fel kell hívni a figyelmüket a távhő-fogyasztás önkéntes csökkentésére.

- A korlátozás bevezetéséről és annak okairól a szolgáltató az Önkormányzatot tájékoztatni köteles.

- A felhasználói korlátozás nem terjedhet ki az egészségügyi intézményekre és a gyermekintézményekre (bölcsőde, óvoda, alsó- és középfokú iskola).

- Lakossági felhasználó korlátozására csak végső esetben és csak akkor kerülhet sor, ha egyéb felhasználó korlátozása után az még szükséges.

- A korlátozást azonnal fel kell oldani, ha a korlátozásra szolgáló okok megszűnnek.

A tüzelőanyag-hiány vagy környezetvédelmi érdekből elrendelt korlátozás, valamint az élet-, egészség-, vagy vagyonsbiztonság veszélyeztetése miatti és az előre bejelentett szüneteltetés miatt keletkező károkért a szolgáltatót kártalanítási kötelezettség nem terheli.

8.10. A korlátozás fokozatai

- lakóépületeknél

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

- nem lakóépületeknél

- a távhőszolgáltatás korlátozása,
- a távhőszolgáltatás szüneteltetése.

9. Mérés, elszámolás, díjszétosztás, díjfizetés

- A szolgáltatott és a felhasznált távhő díjának elszámolása hiteles hőmennyiségmérés alapján történik.

- A távhőszolgáltató a felhasznált távhő mennyiségét az önkormányzat képviselő-testületének rendeletében meghatározott helyen, a hőközpontban, vagy hőfogadó állomáson köteles hiteles hőmennyiségmérővel mérni és elszámolni.

- A felhasznált távhő mennyisége épületrészenként (pl. lakásonként) is mérhető és elszámolható, ha a felhasználók a távhő mennyiségének hiteles mérésére alkalmas mérőeszköz felszerelését, valamint a felhasználói berendezés ehhez szükséges átalakítását a saját költségükön, az épület valamennyi épületrészében megvalósítják, és a hiteles mérés feltételeit folyamatosan biztosítják.

- A szolgáltatás helyét, mértékét és tartamát, a távhőszolgáltatás díja épületrészenkénti (pl. lakásonkénti) megosztásának és kiegyenlítésének módját a felhasználó és a szolgáltató megállapodása tartalmazza. Abban az esetben, ha a távhővel ellátott épületnek, épületrészeknek több tulajdonosa van, a tulajdonosok nevében a közüzemi szerződést érintő kérdésekben feljogosított képviselőjük jár el.

- Az elszámolás alapjául szolgáló Hőközponti és hőfogadói hőmennyiségmérők a távhőszolgáltató tulajdonát képezik, amelyek javításáról, időszakonkénti hitelesítéséről, szükség szerinti cseréjéről (a továbbiakban: fenntartásáról) a távhőszolgáltató a saját költségén köteles gondoskodni.

- Az épületrészekben felszerelt, az elszámolás alapjául szolgáló, felhasználói tulajdonban lévő

hőmennyiségmérők és használati melegvíz mennyiségmérők fenntartása és az ezzel kapcsolatos költségek viselése - eltérő megállapodás hiányában - a felhasználó kötelezettsége.

- Az elszámolás alapjául szolgáló mérők leolvasása a távhőszolgáltató feladata. A mérők leolvasását és fenntartását a felhasználó köteles lehetővé tenni.

- A távhőszolgáltató köteles tájékoztatni a felhasználót a Tszt. 6. § (2) bekezdés *a*) pontja alapján a hőmennyiségmérés meghatározott helyéről. A felhasználó jogosult ellenőrizni, hogy a mérőeszköz beépítésének helye megegyezik-e az önkormányzat rendeletében meghatározottakkal.

- A távhőszolgáltató köteles biztosítani, hogy a felhasználó képviselője a hőmennyiségmérők időszakonkénti leolvasását ellenőrizze.

- Az önkormányzat képviselő-testületének rendeletében előírt időponttól kezdődően a távhőszolgáltató a fűtési célú és a használati melegvíz-készítés céljára felhasznált hőmennyiséget külön-külön határozza meg.

- A felhasználók által fűtési célra elfogyasztott hőmennyiség meghatározása a beépített hiteles hőmennyiségmérővel történik

- A használati melegvíz-készítés céljára felhasznált hőmennyiség felhasználónkénti meghatározása a használati melegvíz-készítés céljára felhasznált hőmennyiség és a felmelegített használati melegvíz mennyisége határozza meg. illetőleg a távhőszolgáltatónál 1 m³ közműves ivóvíz felmelegítéséhez átlagosan szükséges hőmennyiség meghatározásának módját a települési önkormányzat képviselő-testületének a díjak megállapításáról és azok alkalmazási feltételekről szóló rendelete tartalmazza.

- A távhőszolgáltató a fűtési célú és a használati melegvíz-készítés céljára felhasznált hőmennyiség díját elkülönítve számlázza a települési önkormányzat képviselő-testületének a díjalkalmazási feltételekről szóló rendelete szerint. A számlában fel kell tüntetni a használati melegvíz-készítés céljára felhasznált ivóvíz mennyiségét.

- A 10.12 és a 10.13. pontokban foglalt kötelezettség akkor terheli a távhőszolgáltatót, ha a felhasználó tulajdonában lévő felhasználói berendezés ezt lehetővé teszi, vagy a felhasználó a tulajdonában lévő felhasználói berendezés szükséges műszaki átalakítását biztosítja.

- Hőközponti mérés esetén a távhőszolgáltató a szolgáltatás díját a közüzemi szerződés rendelkezéseinek megfelelően a felhasználó vagy a díjfizetők részére számlázza.

- Ha az épületben felhasznált fűtési hőmennyiség és díjának épületrészenkénti, illetőleg lakásonkénti megosztása fűtési költségmegosztók alapján történik, a különböző fekvésű és elhelyezkedésű épületrészek hővesztés-különbségeiből adódó többletköltség mérséklése érdekében a felhasználó döntése alapján korrekciós tényezőt lehet alkalmazni. A felhasználó, illetőleg a tulajdonosok közössége dönthet úgy is, hogy az épületben elfogyasztott fűtési hőmennyiség és díjának egy meghatározott része légtérfogat arányosan, a fennmaradó része a költségmegosztók kiértékelése alapján kerüljön az épületrészek (lakások) között megosztásra.

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

fűtési költségmegosztó ott alkalmazható, ahol

- költségmegosztásban résztvevő épületrészekben a fűtőtestek hőleadása szabályozható,
- egy épületen belül azonos gyártmányú, azonos típusú, egységes értékelési rendszerű fűtési költségmegosztót szereltek fel,
- a költségmegosztók felszerelése a műszaki előírásoknak megfelelően történt,
- a költségmegosztókat a felszerelést követően illetéktelen beavatkozás, leszerelés megakadályozása céljából zárjeggyel (plombával) látták el,
- a költségmegosztók leolvasása, továbbá működőképességének és a zárjegy sértetlenségének ellenőrzése meghatározott rendszerességgel, de legalább évente egy alkalommal megtörténik;
- A kiértékelést az arra hivatott szakcég kiértékeli és átadja a távhőszolgáltató részére.
- Épületrészenkénti mérés esetén a távhőszolgáltató az épületrész távhőellátásának díját az egyes felhasználóknak, valamint a díjfizetőknek számlázza.
- A felhasználó személyében bekövetkezett változást a régi és az új felhasználó írásban köteles a távhőszolgáltatónak a felhasználó személyében bekövetkezett változástól számított 15 napon belül bejelenteni. A távhőszolgáltató a bejelentést követő 15 napon belül köteles az új felhasználó részére a közüzemi szerződés megkötésére írásban ajánlatot tenni.
- A díjfizető személyében bekövetkezett változást a régi és az új díjfizető - a felhasználó képviselőjének egyidejű értesítése mellett - írásban köteles a távhőszolgáltatónak a díjfizető személyében bekövetkezett változástól számított 15 napon belül bejelenteni.
- A bejelentésnek tartalmaznia kell az új felhasználó vagy a díjfizető személyének azonosításához szükséges adatokat a felhasználási hely, illetőleg az épületrész pontos megjelölését és a változás időpontját. A távhőszolgáltató jogosult a tulajdonváltozás igazolására alkalmas okirat bemutatását igényelni. A számlázás módosítását az előbbi bejelentésben megjelölt időponttól, - ha a bejelentés az előírt határidőn túl történik - legkorábban a bejelentés beérkezése időpontjától lehet igényelni a távhőszolgáltatótól.
- A távhőszolgáltató tulajdonában vagy fenntartásában lévő, az elszámolás alapját képező mérőeszköz mérésügyi megfelelőségét és a mérés technológiai helyének az önkormányzat rendeletében foglaltak szerinti megfelelőségét a felhasználó kérésére a távhőszolgáltató köteles a külön jogszabályban meghatározott szervvel megvizsgáltatni. Ha a mérőeszköz mérési hibája a mérésügyi előírásokban meghatározott mértéket túllépi vagy más ok miatt hiteles mérésre alkalmatlan, a mérő vizsgálatával felmerült minden költség és a mérőcsere költsége a távhőszolgáltatót terheli. Ha a vizsgálat szerint a mérő helyesen működik, illetőleg a megengedett hibahatárt nem lépi túl, az előző költségeket a távhőszolgáltató jogosult a felhasználóra áthárítani.
- A felhasználó jogosult ellenőrző mérőt felszerelni, ez azonban a szolgáltatott távhő mennyiségének elszámolására nem alkalmazható.
- 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.
- A társasházak, lakásfenntartó szövetkezetek szétválása, az ingatlanok megosztása esetén a hőellátás és az átvett hőmennyiség felhasználónkénti szabályozását és mérését az érintett tulajdonosi közösségek saját költségükön valósíthatják meg.
- Épületrész ellátására külön felhasználói hőközpontot, illetve felhasználói berendezéseket abban

az esetben lehet létesíteni, ha ahhoz a tulajdonosi közösség hozzájárul, az érintett épületrész tulajdonosa az ahhoz szükséges átalakítás és az új berendezések létesítésének minden költségét viseli és a felhasználási helyre vonatkozó közüzemi szerződést a távhőszolgáltató és a felhasználó az átalakításnak megfelelően

- A díj kiegyenlítése a tulajdonosok egymással történő megállapodása szerint együttesen vagy külön-külön épületrészenként is történhet. Külön történő díjfizetés esetén a díj épületrészenkénti (pl. lakásonkénti) megosztása és a díjfizetők részére történő számlázása - a tulajdonosok által meghatározott arányok, valamint az üzletszabályzat rendelkezései szerint - a távhőszolgáltató feladata. Az érdekeltek megállapodásának hiányában és egyebekben a díjfizetés feltételeire az önkormányzatnak a díjalkalmazási feltételekről szóló rendelete az irányadó.

- Az épület, építmény, épületrész tulajdonosa és a bérlő vagy a használó együttes kérelmére a távhőszolgáltató a díjat közvetlenül a bérlő vagy a használó részére számlázza. A távhőszolgáltatási díj a bérlő vagy a használó által történő megfizetéséért a tulajdonos helytállási kötelezettséggel tartozik.

- A távhőszolgáltatással kapcsolatos díjfizetési kötelezettség és más pénztartozás a társasház tulajdonostársait és a lakásszövetkezet tagjait nem terheli egyetemlegesen. Épületrészenként külön-külön történő díjfizetés esetén a felhasználó az egyes díjfizetők, továbbá a díjfizető más díjfizetők díjtartozásának megfizetéséért nem tartozik felelősséggel.

- Felhasználói közösség egyösszegű számlázása és fizetése:

Az egy felhasználói helyről ellátott lakossági és/vagy egyéb fogyasztók csoportja közösségileg választható elszámolási módja. Ha a közösség úgy dönt, hogy a díjfizető és egyben a számla címzettje a közösség, ez esetben hó első napján kell megfizetni a tárgyhavi alapidíjat, amelynek egysége Ft/légm³, a hó közepén pedig az előző havi tényleges fogyasztás alapján a hődíjat (az elfogyasztott hőmennyiség és hődíj szorzatát) tartalmazó számlát. Ez esetben az előző havi hődíj alatt a fűtési célú távhőszolgáltatás ténylegesen mért hődíját kell érteni. A melegvíz célú hőszolgáltatás mért hődíjának összegét (ez a melegvízmérők által mért víz m³ -ek és 1 m³ melegvíz hőtartalmának szorzata). A hidegvíz- csatornadíjat szintén egyösszegben szerepelteti a távhőszolgáltató a számlán. Ehhez szükséges, hogy valamennyi fogyasztó rendelkezzen melegvízmérővel, mert a melegvíz célú hődíj egyösszegű fizetése is egyenkénti fogyasztói előleg és végelszámolás eredményeként jelenik meg. A lakossági fogyasztói közösség egyösszegű számlázása és fizetési mód választása esetén a Szalkatávhő Kft. 5 % alapidíj kedvezményt biztosít minden hónapban.

- Felhasználónkénti számlázás és fizetés

Ha a közösség a lakásonkénti, helyiségenkénti díjfizetés mellett dönt, akkor a közösség tagjai a tárgyhónapban a számlában az alapidíjat, és ellátottságtól függően 1m³ - re vetített hődíj előleget fizetnek és

- a közösség döntése által meghatározottan a fűtési célú hőfogyasztás vonatkozásában és ehhez alkalmas szabályozható fűtés esetén , vagy a nélkül
- radiátoronkénti költségosztó felszerelése és évenkénti költségosztó biztosítása mellett (mely a közösség feladata) havi fűtési hődíj előleg fizetése és fűtési szezon végén előre eldöntött korrekciók alkalmazása vagy azok mellőzésével (közösségi döntés szükségessége) történő végelszámolás lehetséges vagy,
- Az előleg a közösség tagjaira vonatkozóan, az előző év felosztásról és elszámolásról kapott kiértékelés alapján készül, korrigálva a várható fogyasztással az elszámolási időszak végén.
- A használati melegvíz célú távhőszolgáltatás díjának számlázása és fizetése ez előző esetekben minden fogyasztóra vonatkozóan csak melegvízmérő meglétével a fogyasztott

víz mennyiség mérésével (fogyasztott m³) és az egy m³-re eső hőmennyiség tartalom szorzatával előleg fizetése melletti időszakos elszámolással történik.

10. Ügyfélszolgálat

A felhasználók a távhőszolgáltatással kapcsolatos kérdéseikkel, észrevételeikkel, panaszügyeikkel, számla reklamációval a Távhőszolgáltató Kft központi telephelyén Mátészalka Munkácsy utca 17. szám alatt az ügyfélszolgálathoz fordulhatnak. A közüzemi szolgáltatási tevékenységet folytató távhőszolgáltató a felhasználói bejelentések intézésére, a panaszok kivizsgálására és orvoslására, a felhasználók tájékoztatására - az ügyfelek részére munkaidőben - nyitva álló ügyfélszolgálattal áll a felhasználók rendelkezésére, és a díjfizetési és díj hátralékfizetési lehetőségre alkalmas pénztárat, valamint heti egy alkalommal munkaidőn túli ügyeletet tart és működtet.

A felhasználók személyesen, írásban vagy telefonon kérhetnek felvilágosítást, illetve kezdeményezhetik ügyeik intézését.

10.1. Ügyfélszolgálati funkciók

- a szolgáltatás minőségével kapcsolatos tájékoztatás
- a felhasználók tájékoztatása a távhőszolgáltatás díjtételeiről, az elszámolási módokról és a számlázás rendjéről
- tájékoztatás a csatlakozás, bővítés, a kikapcsolás feltételeiről
- tájékoztatás a távhőszolgáltatás igénybevételével kapcsolatos szerződéskötésekről
- a felhasználó tulajdonában lévő berendezések meghibásodásával, üzemeltetésével, felülvizsgálatával kapcsolatos tájékoztatás
- a felhasználói változások bejelentésével kapcsolatos feladatok
- a felhasználó tájékoztatása a távhőszolgáltatás és ezen belül a fűtési célú és a használati melegvíz célú távhő mérés szerinti elszámolásának lehetőségeiről és feltételeiről
- a távhőszolgáltató által kiállított lakossági és egyéb felhasználók számláinak ismertetése, a számlázás alapjainak felülvizsgálata, szükség esetén korrigálása
- felvilágosítás az egyedi vízmérő alapján történő elszámolásról, a már megtörtént elszámolásról, díj jóváírásról
- hőmennyiség és melegvízmérők mérőállásainak felvétele, módosítása, megállapodások módosítása, esetleges téves mérőállások miatti elszámolások korrigálása
- tájékoztatás és ügyintézés a közüzemi szerződés felmondásával kapcsolatban (lakás, lakrész, közöshelyiség és terület, közületi helyiségek, garázs-fűtési célú és/vagy használati melegvíz célú távhőszolgáltatásból történő kikapcsolódás). Helyszíni felülvizsgálat, esetenkénti elbírálás, levelezés, esedékesség esetén a számlázás módosítása, az ügyvel kapcsolatos teljes körű ügyintézés.
- előfűtés, utófűtés igénybevételéről szóló felvilágosítás, reklamálások kivizsgálása, esetleges számla módosítás
- egyéb fogyasztók esetében a tulajdonos vagy bérlő változások okozta mérési és elszámolási problémák kivizsgálása, mért hőmennyiség esetén a hőfogyasztás megosztása az egyes fogyasztók között.
- vízmérő hitelesítés nyilvántartás és felhasználói figyelem felhívás a vízmérők hitelesítési kötelezettségeire
- Hőközponti hőmennyiség mérés alapján történő elszámolásra vonatkozó teljes körű ismertetés.

- hőmennyiség mérés alapján történő elszámolás esetén a számla tartalmáról szóló részletes ismertetés
- tájékoztatás a szolgáltatói és felhasználói Hőközpontok, hőfogadók használatának jogi szabályozásáról
- mindennemű távhőszolgáltatási problémával kapcsolatos ügyintézés (fűtési és használati melegvíz panasz, hőközpont karbantartásával kapcsolatos ügyek, lépcsőházi kulcsok)
- tájékoztatás a fogyasztóvédelmi érdekképviselő és a távhőtörvényben megjelölt hatóság jogköréről, feladatáról, a fogyasztó -séreleme orvoslására biztosított - lehetőségekről
- a távhőszolgáltatást érintő általános kérdések és a tevékenységi körbe tartozó konkrét kérdések megválaszolása a fogyasztóknak, vállalkozóknak, Önkormányzatnak, nem helyi fogyasztóknak és társcegeknek, szakértőknek, országgyűlési képviselőknek.
- Tevékenységi körbe tartozó valamennyi kérdésről ismertető, tájékoztató anyagok, rendelettervezetek, szerződéstervezetek, utasítások kimutatások véleményezése, készítése

10.2 Ügyfélszolgálat működés rendje

Az ügyfélszolgálati tevékenységet ellátó szervezeti egységek részletes feladatait és az ügyintézés menetét, a belső folyamatok szabályozását ellátó szervezeti és működési szabályzat határozza meg. Az ügyfélszolgálati tevékenységet ellátó ügyintézőket munkaidőben kereshetik fel a felhasználók. Az ügyintézők és vezető munkatársak a fogyasztók részére általános információkat nyújtanak a korszerű fogyasztói rendszerekről, tájékoztatást adnak a távhőtörvényből adódó szolgáltatói és fogyasztói feladatokról és lehetőségekről, bemutatják a korszerű fűtésszabályozást és mérés szerinti elszámolási lehetőségeket, előnyöket, a hőenergiával való gazdálkodás és takarékoság lehetőségeit illetve ezek eszközeit és megvalósíthatóság feltételeit.

11. Reklamáció, panaszügyek kezelése

A felhasználó panaszával, észrevételével amely a távhőszolgáltatással kapcsolatos az ügyfélszolgálatához, a hibabejelentő ügyelethez, a távhőszolgáltató vezetőjéhez, a távhőszolgáltató tulajdonosához , vagy a fogyasztói érdekképviselői szervekhez fordulhat. A beérkezett panaszokat a szolgáltató nyilvántartásba veszi. A távhőszolgáltató köteles a panaszok, észrevételek kivizsgálását és az orvoslásukhoz szükséges intézkedéseket a lehető legrövidebb időn belül elvégezni. A fogyasztók írásos bejelentéseire, vagy észrevételeire a lehető legrövidebb időn belül, de legkésőbb 15 napon belül választ kell adni, kivéve, ha a fogyasztó a panaszát szóban közli, és a szolgáltató az abban foglaltaknak nyomban eleget tesz.

11.1. Számlareklamáció

A számlával kapcsolatos felhasználó által benyújtott kifogást a szolgáltató köteles megvizsgálni, és indokoltság esetén a számla korrekcióját köteles elvégezni, illetve téves számlázás esetén (pl. mérő leolvasási hiba) pedig köteles díjjóváírásról a tágyhót követő havi számlán gondoskodni.

11.2. Mérő reklamáció

Az elszámolási alapul szolgáló mérők Országos Mérésügyi Hivatal által előírt hiteles állapotban tartásáról annak tulajdonosa köteles gondoskodni. Az elszámolási mérő meghibásodására utaló bejelentéseket, eseményeket nyilvántartásba kell venni, a lehető legrövidebb időn belül felül kell vizsgálni a mérést és mérőket, és a meghibásodás jellegétől függően az intézkedéseket meg kell tenni Hőmennyiség mérő rész elem vagy teljes mérőeszköz cseréjére azonnal intézkedni kell (javítás, új mérő, hitelesítés). A leszerelt és/vagy cserélt mérőeszközök adatait jegyzőkönyvben kell rögzíteni és

azt a fogyasztó és szolgáltató képviselőjének aláírással kell ellátni. A meghibásodás időszakának elszámolására a megállapodásban, szolgáltatási szerződésben leírtakat kell alkalmazni.

11.3. Elszámolási mérő meghibásodása, hitelesítése

Abban az esetben, ha az elszámolási mérő, vagy annak valamelyik hitelesítésre kötelezett része hibásan működik, a leolvasás adatai a számlázás alapjául nem szolgálhatnak. Amennyiben a meghibásodás időtartama és mértéke megállapítható, a mért (rögzített) adatokat a szolgáltató helyesbíti, ha az nem lehetséges a felek a szolgáltatott, illetőleg vételezett hő mennyiségét az előző időszakban még helyesen mérő és a csere folytán felszerelt új mérő adatai alapján - a beállott változások figyelembe vételével- közösen állapítják meg, ha erre a méretlen időszakra a szolgáltatási szerződésben nincs iránymutatás, egyébként az a mérő ezen időszak elszámolására. A használati melegvíz - szolgáltatási díj mérés szerinti elszámolására alkalmazott melegvízmérők meghibásodása, hitelesítése miatti kiszérést a felhasználó 8 napon belül köteles a távhőszolgáltatónak bejelenteni. A mérő kiszérése előtt valamint visszaszerelés után a felhasználó ugyancsak köteles a szolgáltatót írásban értesíteni és lehetővé tenni, hogy a felek a mérő számlálójának utolsó, illetve új induló állását közösen rögzítsék. A meghibásodás, hitelesítés idejére a megelőző fogyasztás alapján megállapított mennyiség a számlázás alapja. Ha kiszérést és hitelesítést a távhőszolgáltatótól rendeli meg a felhasználó, akkor a bejelentési kötelezettségének a megrendeléssel eleget tesz. A melegvíz mérő újbóli plombálási költsége a mérő tulajdonosát terheli és azt csak a szolgáltató, végezheti el saját plombájával. A fogyasztó ezen mérők leolvasását időszakonként, valamint tulajdonos változaskor, és hitelesítés utáni plombálását illetve a plomba sértetlenségének ellenőrzését a szolgáltató részére köteles biztosítani.

11.4. A minőség-szolgáltatás elégtelenségi kifogások

Az egyéb felhasználó és a távhőszolgáltató a polgári jog szabályai szerint egyedi közüzemi szerződést köt a távhő folyamatos és meghatározott teljesítményű szolgáltatására. A távhőszolgáltató az általános közüzemi szerződés alapján a lakossági fogyasztó részére folyamatos, biztonságos és meghatározott mértékű távhőszolgáltatásra köteles.

Ha a távhőszolgáltató által szolgáltatott távhő mennyiségi és minőségi paraméterei eltérnek a távhőszolgáltató hibájából a közüzemi szerződésben meghatározott értékektől, a felhasználó minőségi reklamációval fordulhat a szolgáltatóhoz és jogos reklamáció esetén a szerződésben, illetve a távhőszolgáltatási díj alkalmazási rendeletben meghatározott díjvisszatérítés illeti meg. A távhőszolgáltató a - szóban és írásban tett - bejelentéseket regisztrálja, a lehető legrövidebb időn belül kivizsgálja, és indokolt esetben a szükséges intézkedéseket megteszi.

11.5. Egyéb reklamációk, panaszok

Egyéb panaszokat, közérdekű bejelentéseket a távhőszolgáltatással kapcsolatos panasz és hiba bejelentésektől elkülönülten kell nyilvántartani és a Távhőszolgáltató Szervezeti és Működési Szabályzata alapján az illetékességi jogkörrel rendelkező vezetési szint számára rögzíteni szükséges a megfelelő kivizsgálás és intézkedések meghozatala céljából.

12. A távhőszolgáltatás minőségi követelményei

- A távhőszolgáltatás folyamatos, de nem szünetmentes szolgáltatás. A távhőrendszeren végzett tervszerű munkák és üzemzavarok esetén a szolgáltató a szükséges legkisebb fogyasztói körben és időtartamig a szolgáltatást szüneteltetheti. A távhőszolgáltató köteles a fogyasztó távhőigényét a közüzemi szerződésnek megfelelően kielégíteni, a szerződésben megjelölt hőhordozó közeg, illetve egyéb paramétereket az ott rögzített tűréshatárok között tartani. Ettől való eltérés a szerződésszegésnek minősül és jogkövetkezményeként kötbérfizetést von maga után

A minőségbiztosítás során a Szalkatávhő Kft arra törekszik, hogy a jogszabályokban meghatározott keretek és követelmények szerint a felhasználók igényeit teljes körűen kielégítse. A minőségügyi rendszer minden elemének - a fogyasztóval való szerződéskötéstől a szolgáltatás fenntartását és biztonságát garantáló folyamatokon keresztül az alkalmazottak oktatásáig, az emberi mulasztást és tévesztést kizáró automatikus és távvezérelt szabályzások és felügyeleti rendszerek alkalmazásáig -, a megfelelő szabályok szerinti összehangolt működése teszi lehetővé, hogy a szolgáltatás folyamatos, egyenletesen jó minőségű legyen.

13. A távhőszolgáltatás szüneteltetése, korlátozás

13.1. Előre nem tervezhető szüneteltetés

13.1.1. Hibabejelentés

A távhőszolgáltatás folyamatosságának megszakadását, az észlelt rendellenességeket, hibákat munkaidőben és munkaidőn túl elsősorban a SZALKATÁVHŐ Kft. központi ügyeleti szolgálatán lehet bejelenteni távbeszélőn.

13.1.2. Hibaelhárítás rendje

A távhőszolgáltató olyan hibák esetén, amelyek egyidejűleg több felhasználónál a szolgáltatás megszakadását okozzák, a tudomására jutás után azonnal megkezdí a hiba elhárítását. Több, egyidejű hiba esetén a felhasználók ellátására gyakorolt hatásuk alapján az élet- és vagyonbiztonság figyelembevételével fontossági sorrendben történik a hibák hárítása.

13.2 Előre látható szüneteltetés

A távhőszolgáltató az előre tervezhető javítási, felújítási, karbantartási munkálatok elvégzéséhez, jogosult a távhőszolgáltatást a szükséges legkisebb felhasználói körben és időtartamban szüneteltetni. Az előre tervezhető javítási, felújítási, karbantartási munkálatok miatti szolgáltatás szüneteltetés időpontjáról és várható időtartamáról a távhőszolgáltató az érintett fogyasztókat előre értesíti.

a) Csoportos értesítés

Az előre tervezhető szolgáltatás szüneteltetés esetén a felhasználókat a helyi sajtóban, szórólapokon, faliújságokon, hirdeteményeken, illetve egyéb tömegkommunikációs eszközökön közzétett közlemény útján a szüneteltetés előtt legalább 8 munkanappal értesíti a távhőszolgáltató.

b) Egyedi értesítés

Az egyedi közüzemi szerződéssel vételező felhasználó esetén az értesítés időpontjában és módjában a felhasználó és a szolgáltató állapotodnak meg. Amennyiben a felhasználás jellege ezt indokolja, az általános közüzemi szerződéssel vételező felhasználó is kérheti az erre vonatkozó kiegészítő megállapodás megkötését.

13.3. Elvárhatóság

Vitás esetekben szolgáltató elvárható magatartásának kérdésében a Mátészalka város jegyzője vagy a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal állásfoglalását kell kérni.

13.4. A szükségállapotra vonatkozó rendelkezések betartása

A távhőtermelő és távhőszolgáltató engedélyes köteles betartani valamennyi olyan jogszabályi előírást, amely szükségállapotra vonatkozik.

14. Energia- és tüzelőanyag vásárlás

A távhőszolgáltató hosszú távú, határozatlan időre szóló, valamint éves szerződések keretei között szerzi be az alaptevékenységéhez szükséges tüzelőanyag-, és primer energiahordozó mennyiségeket, illetve köti le az ezek igénybevételéhez feltétlenül szükséges csúcsteljesítményeket.

E szerződések rögzítik egyebek mellett a lekötött teljesítményért fizetendő teljesítménydíjat, a felhasználásra kerülő tüzelőanyag vagy hőmennyiségért fizetendő energiadíjat (gázdíjat), illetve hődíjat, valamint a szükséges pótvízért és használati melegvízcélú hőszolgáltatáshoz fizetendő víz és csatornadíjat, pontosabban azok egységárait.

E szerződéseken túlmenően a távhőszolgáltató úgynevezett ármegállapodásokat is köthet a vásárolt energia árának rendeletben megállapítottnál - maximált - alacsonyabb áron történő szállítására vonatkozóan legfontosabb partnereivel. Az ármegállapodások egyben tartalmazzák az árképzés módszerét is.

15. Energiakereskedelmi szerződés

15.1 Határozatlan idejű gáz és villamosenergia-kereskedelmi szerződés tartalma

- a szerződő felek megnevezése és telephelye
- a szerződés tárgyának rövid leírása
- a gáz és villamosenergia mennyiségi és minőségi adatai
- Gázenergia minőségi jellemzői , fűtőérték
- a szolgáltatás módja
- a szolgáltatás technológiai berendezései
- az átadott energia mennyiségének meghatározása és mérése
- Az energiáért fizetendő díjak és fizetési feltételek
- kötbér és kártérítési felelősség.

15.2 Éves energia-kereskedelmi szerződés tartalma

- A szerződő felek megnevezése és telephelye
- általános feltételek
- éves lekötött csúcsteljesítmény
- havi csúcsteljesítmény-igény
- terv szerinti, átadásra kerülő mennyiség, havi bontásban
- tervszerű szolgáltatás-szüneteltetés
- a gázszolgáltatás korlátozása
- Az energiáért és pótvízért fizetendő díjak egységárai és a lekötött teljesítmény után fizetendő teljesítménydíj éves és havi összege
- késedelmi kamat és annak mértéke
- a szerződés-módosítás lehetősége, ill. annak módja.

15.3 Az éves hőenergia-kereskedelmi szerződés melléklete az Üzemviteli Megállapodás tartalma

- a hőszolgáltatással kapcsolatos operatív együttműködés és annak szabályozása
- a hőszolgáltatás üzemviteli tevékenységét operatíván irányító - utasítási joggal rendelkező - felelős személyek neve és telefonszáma
- mérés technika és műszerellenőrzés
- a beépített mérőkörök adatait tartalmazó törzskönyvek száma
- a műszerek és mérőköri elemek állapotával kapcsolatos kötelezettségek
- a műszerellenőrzésre és műszerellenőrzési jegyzőkönyv aláírására jogosultak neve a hőfogyasztó és a távhőszolgáltató részéről.

15.4. Tüzelőanyag-kereskedelmi szerződés tartalma

- a szerződő felek pontos megnevezése és telephelye
- a szerződés tárgya
- a szolgáltatott tüzelőanyag fajtája (földgáz)
- a tüzelőanyag minőségére vonatkozó tájékoztatói adatok
- a lekötött téli csúcsteljesítmény
- az igényelt mennyiség havonkénti megoszlása
- az órai csúcsteljesítmény a négy negyedév szerinti megbontásban
- a fogyasztott gázmennyiség mérésére szolgáló mérőműszerek típusa, gyári száma
- a gázfogyasztó készülékek felsorolása
- a fogyasztás korlátozásának esetei
- az elszámolással kapcsolatos előírások
- a csúcsteljesítmény megállapításával kapcsolatos előírások
- a hibásan mért fogyasztás elszámolása
- a tüzelőanyag szolgáltató jogai és kötelezettségei
- a távhőszolgáltató jogai és kötelezettségei
- pénzügyi, fizetési előírások, árszabás
- számlázás, díjfizetés
- fizetési mód
- a szerződésszegés és annak következményei
- a szerződés érvényessége, módosításának lehetősége, szerződés felmondása
- intézkedésre jogosultak nevének, címének, telefonszámának meghatározása tüzelőanyag szolgáltató, valamint távhőszolgáltató részéről.

16. Árak és díjak szabályozása

Az alaptevékenységhez kötődő díjrendszerek kialakítását, a távhőszolgáltatás díjainak megállapítását, alkalmazási feltételeit a mindenkor hatályos önkormányzati rendelet – jelenleg a 28/2008. számú önkormányzati rendelet – illetve a lakossági és külön kezelt intézményi felhasználókra a 2005. évi XVIII. Sz. törvény, valamint az 50/2011. (IX. 30.) NFM rendeletek, valamint a 2014. évi XI. törvény és a 39/2014 sz. NFM rendeletek szabályozzák. Ennek értelmében a lakossági és külön kezelt intézményi díjszabás miniszteri rendeletben kerül meghatározásra.

17. Energiagazdálkodás, energiatakarékosság

A fogyasztói igények maradéktalan kielégítése mellett a távhőszolgáltató alapvető érdeke - áttételesen a távhőfelhasználóké is - hogy a távhőszolgáltatás a lehető legkisebb mértékű

tőkeráfordítás és primer energia , illetve hőfelhasználással valósuljon meg. Természetesen ez erősen függ az időjárástól is.

A távhőszolgáltató a hőenergia takarékosággal kapcsolatos gyakorlati tevékenységei közé tartozik a hőtermeléssel összefüggésben a tüzelési (telepi) hatásfok mindenkori , lehető legmagasabb szinten tartása éppúgy, mint a hőszállítás veszteségeinek -a technikai lehetőségek határán belüli- lehető legkisebb értéken tartása , illetve a hőközpontok korszerűsítésénél az energetikai szempontok hangsúlyos figyelembevétel. A távhőszolgáltató kötelezettségeinek oly módon tesz eleget, hogy

- az átalány díj esetén a fogyasztó kört érintően rendeletben előírt helyiséghőmérsékleteket és használati melegvíz hőmérsékleteket biztosít amennyire ezt a fogyasztói berendezések műszaki állapota lehetővé teszi
- Hőmennyiségmérés alapján elszámoló fogyasztók esetében viszont egyedi - az egyes fogyasztói közösségek által meghatározott - fűtöttséget állít elő és rendeletben előírt használati melegvíz célú távhőszolgáltatást biztosít

A távhőszolgáltatás céljára felhasznált villamos energia költség csökkentése érdekében a Szalkatávhő Kft folyamatosan korszerűsíti villamos gépparkját, de ennek határt szab a fogyasztói oldal műszaki állapota (fordulatszám szabályozás, fogyasztói oldal korszerűsítése, a mérés és szabályozhatóság törvényi kötelezettségén túl ezért is szükségszerű)

A fogyasztó, vagy képviselőjében eljáró igényére a Szalkatávhő Kft

- mérés esetén a képviselővel együttműködve állítja be a hőközpontban a kívánatos mértékű fűtési célú távhőszolgáltatás programját (- Hőfok menetrend az időjárás függvényében követő szabályozás, idő programok nappalra, éjszakára)
- energia tanácsadást biztosít a takarékosági lehetőségekről a fűtési rendszerek korszerűsítése, a fogyasztói rendszerek besabályozása, az építészeti felújítások területein

A Távhőszolgáltató Kft a távhő díjszerkezet alakítása, a tarifa lehetőségek szélesítése útján is szándékozik segíteni a fogyasztót az energiafelhasználás ésszerűsítési törekvései megvalósításában

18 Záró rendelkezések

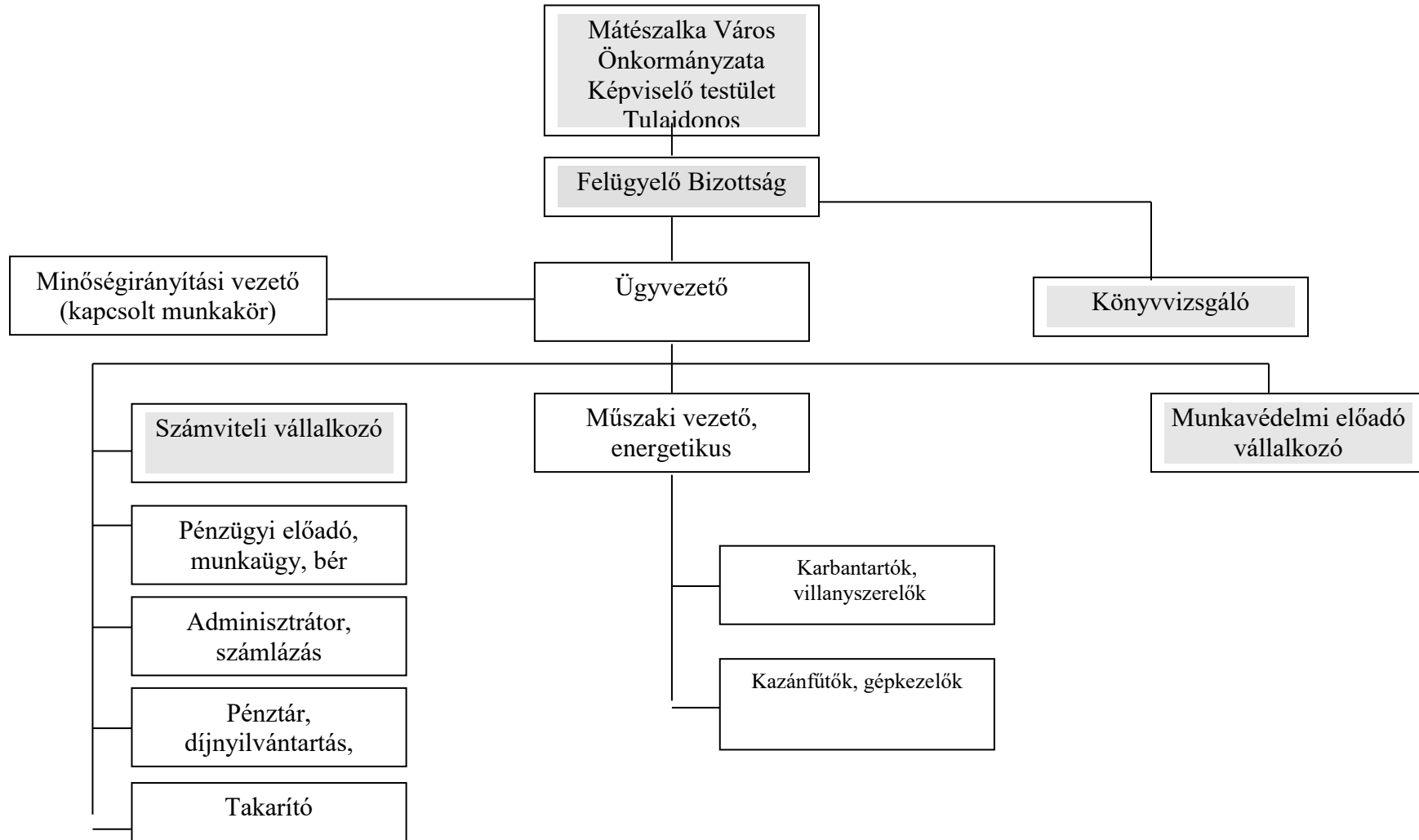
EZ A SZABÁLYZAT 2016. AUGUSZTUS 1. NAPJÁN LÉP HATÁLYBA.

A társaságnál 2016. szeptember 15.-ig. kell gondoskodni, hogy a szabályzatban foglalt előírásokat az érintett munkatársak megismerjék, annak tényét a szabályzathoz csatolt íven aláírásukkal igazolják, a hatálybalépés napjával egyidejűleg

Mátészalka, 2016.

.....
Aláírás

SZERVEZETI FELÉPÍTÉS



-el jelölt funkciók tevékenységére nem terjed ki az MSZ EN ISO 9001: 2009 szabvány szerinti minőségirányítási rendszer alkalmazása, működtetése. Ezen szervezeti egység elemek nem tartoznak a Kft. munkajogi állományába.

2.sz.melléklet

Szolgáltatási terület és a fogyasztók megnevezése :

helység	utca	hsz.	lakásszám	egyéb felh. Száma
Mátészalka	Bajcsy Zs.	5	6	0
Mátészalka	Bajcsy Zs.	7	6	0
Mátészalka	Bajcsy Zs.	9	6	0
Mátészalka	Bajcsy Zs.	11	6	0
Mátészalka	Bajcsy Zs.	13	6	0
Mátészalka	Bajcsy Zs.	15	6	0
Mátészalka	Bajcsy Zs.	17	12	1
Mátészalka	Bajcsy Zs.	19a	6	1
Mátészalka	Bajcsy Zs.	19b	6	1
Mátészalka	Bajcsy Zs.	21	13	2
Mátészalka	Bajcsy Zs.	23	20	4
Mátészalka	Bajcsy Zs.	25	20	5
Mátészalka	Bajcsy Zs.	27	20	4
Mátészalka	Bajcsy Zs.	8	14	0
Mátészalka	Bajcsy Zs.	10	14	0
Mátészalka	Bajcsy Zs.	12	14	0
Mátészalka	Bajcsy Zs.	14	14	0
Mátészalka	Bajcsy Zs.	16	14	0
Mátészalka	Bajcsy Zs.	18	14	0
Mátészalka	Bajcsy Zs.	20	14	0
Mátészalka	Bajcsy Zs.	22	2	2
Mátészalka	Bajcsy Zs.	22a	12	4
Mátészalka	Bajcsy Zs.	24	20	1
Mátészalka	Bajcsy Zs.	30	20	8
Mátészalka	Balassi út	37	14	0
Mátészalka	Balassi út	39	14	0
Mátészalka	Balassi út	41	14	0
Mátészalka	Balassi út	43	14	0
Mátészalka	Balassi út	45	14	0
Mátészalka	Balassi út	47	14	0
Mátészalka	Kálvin tér	7	20	5
Mátészalka	Váci M.út	2	14	0
Mátészalka	Váci M.út	4	14	0
Mátészalka	Váci M.út	6	14	0
Mátészalka	Váci M.út	8	14	0
Mátészalka	Váci M.út	10	14	0
Mátészalka	Váci M.út	12	14	0
Mátészalka	Váci M.út	1	4	0
Mátészalka	Széchenyi út	2	60	0
Mátészalka	Széchenyi út	4	29	1
Mátészalka	Széchenyi út	1	11	0
Mátészalka	Széchenyi út	3	13	0
Mátészalka	Szokolay út	1	11	0
Mátészalka	Szokolay út	3	11	0
Mátészalka	Szokolay út	5	11	0
Mátészalka	Szokolay út	7	11	0
Mátészalka	Szokolay út	9	11	0
Mátészalka	Szokolay út	11	11	0
Mátészalka	Szokolay út	13	11	0
Mátészalka	Szokolay út	15	11	0
Mátészalka	Szokolay út	17	11	0
Mátészalka	Szokolay út	19	11	0
Mátészalka	Szokolay út	21	11	0
Mátészalka	Szokolay út	23	11	0
Mátészalka	Szokolay út	25	11	0

Mátészalka	Szokolay út	27	11	0
Mátészalka	Szokolay út	29	11	0
Mátészalka	Szokolay út	31	11	0
Mátészalka	Szokolay út	33	11	0
Mátészalka	Szokolay út	35	11	0
Mátészalka	Szokolay út	2-4	0	1
Mátészalka	Szokolay út	6	0	1
Mátészalka	Balassi út	49	0	1
Mátészalka	Szokolay út	8	11	0
Mátészalka	Szokolay út	10	11	0
Mátészalka	Szokolay út	12	11	0
Mátészalka	Szokolay út	14	11	0
Mátészalka	Szokolay út	16	11	0
Mátészalka	Szokolay út	18	11	0
Mátészalka	Szokolay út	20	11	0
Mátészalka	Szokolay út	22	11	0
Mátészalka	Alkotmány út	3	14	0
Mátészalka	Alkotmány út	5	14	0
Mátészalka	Alkotmány út	7	14	0
Mátészalka	Alkotmány út	9	14	0
Mátészalka	Alkotmány út	11	14	0
Mátészalka	Alkotmány út	13	14	0
Mátészalka	Alkotmány út	15	0	1
Mátészalka	Alkotmány út	17	14	0
Mátészalka	Alkotmány út	19	14	0
Mátészalka	Alkotmány út	21	14	0
Mátészalka	Alkotmány út	23	14	0
Mátészalka	Alkotmány út	25	14	0
Mátészalka	Alkotmány út	27	14	0
Mátészalka	Alkotmány út	29	14	0
Mátészalka	Alkotmány út	31	14	0
Mátészalka	Alkotmány út	33	20	0
Mátészalka	Alkotmány út	35	16	1
Mátészalka	Alkotmány út	37	16	5
Mátészalka	Alkotmány út	41	14	0
Mátészalka	Alkotmány út	43	14	0
Mátészalka	Alkotmány út	45	14	0
Mátészalka	Alkotmány út	47	14	0
Mátészalka	Alkotmány út	8	15	0
Mátészalka	Alkotmány út	10	15	0
Mátészalka	Alkotmány út	12	15	0
Mátészalka	Alkotmány út	14	15	0
Mátészalka	Alkotmány út	16	20	0
Mátészalka	Alkotmány út	18	20	0
Mátészalka	Alkotmány út	20	20	0
Mátészalka	Alkotmány út	22	20	0
Mátészalka	Alkotmány út	24	20	0
Mátészalka	Alkotmány út	26	20	0
Mátészalka	Alkotmány út	28	20	0
Mátészalka	Alkotmány út	30	20	0
Mátészalka	Alkotmány út	32	14	0
Mátészalka	Alkotmány út	34	14	0
Mátészalka	Alkotmány út	36	14	0
Mátészalka	Alkotmány út	38	14	0
Mátészalka	Alkotmány út	40	14	0
Mátészalka	Alkotmány út	42	14	0
Mátészalka	Alkotmány út	44	12	4

Mátészalka	Alkotmány út	46	12	2
Mátészalka	Alkotmány út	48	12	2
Mátészalka	Hild park	1	14	0
Mátészalka	Hild park	2	14	0
Mátészalka	Hild park	3	14	0
Mátészalka	Hild park	4	14	0
Mátészalka	Hild park	5	14	0
Mátészalka	Hild park	6	14	0
Mátészalka	Szalkai L. út	7	24	1
Mátészalka	Kossuth út	39	6	1
Mátészalka	Kossuth út	41	6	1
Mátészalka	Kossuth út	43	6	1
Mátészalka	Kossuth út	45	6	6
Mátészalka	Kossuth út	47	9	1
Mátészalka	Zöldfa út	2-4	44	17
Mátészalka	Kazinczy utca	2	0	3
Mátészalka	Hősök tere	9	0	1
Mátészalka	Nagykárolyi út	3	0	1
Mátészaléka	Kossuth utca	23	0	1
Mátészalka	Kölcsey út	2	0	1
Mátészalka	Kölcsey út	12	0	2
Mátészalka	Nagykárolyi út	5	0	1

6. sz. melléklet

Egyedi Közüzemi Szerződés

(Egyéb felhasználónak a távhőszolgáltatás igénybevételére.)

mely létrejött egyrészről a

Mátészalkai Távhőszolgáltató Kft. (4700 Mátészalka, Munkácsy utca 17.
Cégjegyzék száma: 15-09-062288, adószáma: 11247269-2-15,
bankszámlaszám 107000402-26091507-51100005, képviseli: Dankó Attila ügyvezető)
mint távhőszolgáltató

(a továbbiakban: **szolgáltató**),
másrészről

...

székhely:

adószám:

statisztikai számjel:

bankszámlaszám:

képviselő:

mint felhasználó

(a továbbiakban: **felhasználó**)

között, az alulírott helyen és napon az alábbi tartalom mellett

1. Jelen szerződésben a szolgáltató az alábbiakban részletezésre kerülő távhőszolgáltatásra, a felhasználó pedig a fogyasztott távhő ellenértékének kifizetésére vállal kötelezettséget.
2. Felek rögzítik, hogy (...) szám alatti társasházi ingatlan (...) m² alapterületű nem lakás céljára szolgáló helyiség (a továbbiakban: ingatlan).
3. A szolgáltató e szerződéssel arra vállal kötelezettséget, hogy a felhasználói helyen olyan mennyiségű távhőt szolgáltat, amennyi a fűtött helyiségek rendeltetésszerű használatához szükséges a felhasználói közösség fűtési és használati melegvíz igényének kielégítésére üzemképes beszabályozott felhasználói vezetékhalózat, és felhasználói berendezés mellett.
4. A felhasználó e szerződéssel a felhasználói vezetékhalózat, ill. a felhasználó berendezések üzemképes állapotban tartására, és a 6. pont szerinti díjfizetésre vállal kötelezettséget.
5. A távhőellátás módja: hőátalakítással megvalósuló távhőenergia szolgáltatás. A szolgáltató a távhőt a hőátalakító berendezés működtetésével a felhasználói vezetékhalózat hőhordozó közegét felmelegítve adja át a felhasználónak. A melegvíz-szolgáltatást a szolgáltató, vagy a felhasználó által rendelkezésre bocsátott közműves ivóvíz felmelegítésével (vízfelmelegítés-szolgáltatás) valósítja meg.

6. A teljesítés helye: A felhasználói hely hőmennyiségét mérő hiteles hőmennyiségmérő.

Adatai:

- Beépítés helye :
- Típusa :
- Gyári száma :

A felhasználási helyet ellátó hőközpont azonosító adatai:

Tulajdonos, üzemeltető	: Mátészalkai távhőszolgáltató Kft
Közműves ivóvíz szolgáltató	: Nyírségvíz Kft
Fűtési célú távhőellátás	: van nincs (megfelelő rész aláhúzendó)
HMV célú ellátás	: van nincs (megfelelő rész aláhúzendó)

Amennyiben a teljesítés helye a felhasználó tulajdonában van, úgy lehetővé teszi, hogy a szolgáltató szakemberei, a felhasználói helyre bejuthassanak, a mérőt leolvassák. A felhasználó tulajdonában lévő felhasználói berendezések üzemeltetésére és fenntartására vonatkozó kötelezettségeket a szolgáltató és a felhasználó a „Üzemviteli megállapodásban” rögzíti, mely a szerződés szerves részét képezi.

7. A szolgáltató minden év szeptember 15. és május 15. közötti időszakban a felhasználó írásos kérelme alapján 4 órán belül elindítja a fűtésszolgáltatást, vagy automatikusan abban az esetben, amikor a napi átlaghőmérséklet három napon keresztül $+12^{\circ}\text{C}$ alatt van, vagy 1 napon $+10^{\circ}\text{C}$ alatt van, ha ezt nem kéri a felhasználó, akkor e tényt köteles közölni a szolgáltatóval.
8. A szolgáltatott hőenergia mérése az épület hőközpontjában, hőfogadójában vagy épületében hiteles hőmennyiségmérővel történik .
9. A hőmennyiségmérők leolvasását minden hónap utolsó munkanapján és árváltozáskor végzi a szolgáltató.
10. A felhasználó részéről a leolvasás ellenőrzésére jogosult személyek
Neve:
Elérhetősége:
A felhasználó jogosult előzetes bejelentést követően bármely időpontban a mérőállást ellenőrizni. Amennyiben a felhasználó képviselője a kért leolvasási időpontban nem jelenik meg és előzetesen nem jelezte a szolgáltatónak, hogy a kért időpontban nem tud megjelenni, úgy a szolgáltató a leolvasást jogosult elvégezni, és a kiszállásról számlát kiállítani.
11. A hőmennyiségmérő meghibásodásának, illetve hitelesítésének idejére a szolgáltató amennyiben a meghibásodás időpontja meghatározható, úgy az előző időszak mérései alapján a külső hőmérséklet figyelembevételével határozzák meg.
12. Fűtési időszakban történő hőmennyiségmérő csere tényét a felhasználó és szolgáltató jegyzőkönyvben rögzíti.

13. A felhasználó jellemzői:

Fűtött léghőmérték: 1m^3

14. A szolgáltató és a felhasználó a tulajdonában lévő hőmennyiségmérőket a mérésügyről szóló 1991. évi XLV. törvényben, valamint a mérésügyről szóló törvény végrehajtásáról szóló 127/1991 (X. 9.) Kormányrendelet szerinti gyakorisággal kötelesek hitelesíttetni.
15. A felhasználó képviselője jogosult a szolgáltatói tulajdonban lévő hőmennyiségmérők hitelességének ellenőrzésére.
Írásban kérheti a készülékek cseréjét, vagy újrakalibrálását. Amennyiben a készülék hibás volt, a költségek a szolgáltatót, ellenkező esetben a felhasználót terhelik.
16. A szolgáltató minden év május 30.-a és szeptember 15.-e közötti időszakban a szolgáltatói berendezésen tervszerű karbantartást végezhet, amennyiben a szolgáltatás szüneteltetésével jár, akkor arról a felhasználót előzetesen értesíti.
17. A váratlan meghibásodás elhárítása és az értesítési kötelezettség teljesítése esetén a felhasználó a szolgáltatás szüneteltetéséből eredő kárának megtérítését nem követelheti. A szolgáltatás szüneteltetése idejére a szolgáltató hődíját sem fűtésre, sem melegvízre nem számolhat fel.
18. A felhasználó alapdíjat és hődíjat fizet. Az árhatóság, Mátészalka Város Önkormányzata által megállapított, vagy változtatott hatályos díjakat a szolgáltató jogosult a felhasználó számlájában érvényesíteni.
19. A felhasználó az árhatóság által megállapított

- alapdíjat havi szolgáltatási napok szerinti részletben minden hónapban.
- fűtési hődíjat, az előző fűtési idény hőfelhasználásának alapulvételével október-április havi számlákban időarányosan tárgyhavi előlegként, mely időszak vége felé a tényleges és várható összes szerint korrigálható;
Az elszámolás léghőmérték arányos hődíj elszámolás esetén minden év december 31.- i fordulónap figyelembevételével a januári számlában és a fűtési idény végén a májusi, pótfűtés esetén a júniusi számlában.
Költségosztós megosztás esetén a fűtési idényt követően a júniusi, vagy az augusztusi számlában
- A HMV felmelegítési díjat, és a víz csatornadíjat minden hónapban az előző 6 hónap fogyasztási átlaga alapján számlázott előleg szerint havonta, illetve a januári és júliusi elszámoló számlában
Egyösszegben havonta fizeti meg.

20. A számlázást külön megállapodás hiányában lakásonként és üzlethelyiségenként végzi el a szolgáltató (díjfizetőkként). A szerződés ... év ... hó 1. naptól lép hatályba és 1 év határozott időre szól. **Felek rögzítik továbbá, hogy a jelen szerződéssel a közöttük korábban létrejött szóbeli megállapodást kívánják írásba foglalni.** A határozott idő lejártát követő naptól kezdődően, amennyiben a Felek a továbbiakban is a szerződés szerint járnak el, a szerződés egy újabb évvel meghosszabbodik, kivéve ha a Felek

bármelyike a lejárat napot megelőző 30. napig írásbeli nyilatkozatban jelzi a szerződés megszüntetésére vonatkozó szándékát. A felmondási idő 30 nap.

21. Az egy év határozott idő lejárta előtt a szerződés csak a két szerződő fél közös megegyezésével szüntethető meg, kivéve a szerződésszegés eseteit.
22. A szerződésben nem szabályozott kérdésekben a 2005. évi XVIII. törvény, a végrehajtására kiadott 157/2005.(VIII. 15.) Korm. rendelet, valamint a Mátészalka Város Önkormányzatának Képviselőtestületének mindenkor hatályos rendeletének szabályait kell alkalmazni.
23. Jelen szerződést a felhasználó képviselője köti meg a szolgáltatóval.
24. A feleknek tudomásuk van arról, hogy a távhőszolgáltatási tevékenység önkormányzati feladat, és mint lakossági alapellátás a folyamatos szolgáltatás a törvény erejénél fogva garantált.

Szerződésszegés esetén a szerződés felmondását írásban kell közölni és a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény (a továbbiakban: Tszt.) 49.§ (2) bekezdés szerint kell eljárni.

- Szerződésszegésnek minősül különösen a felhasználó, illetve a díjfizető részéről, ha a távhő díját nem, vagy nem a szerződésben, illetve önkormányzati rendeletben meghatározott időben fizeti meg. Súlyos szerződésszegés továbbá a mérőeszköz vagy a mérőeszköz hitelességét tanúsító jel megrongálása, eltávolítása, továbbá a mérőeszköz befolyásolásával vagy megkerülésével történő távhő vételezése.
 - Az említett esetekben a távhőszolgáltató a távhőszolgáltatást felfüggesztheti, oly módon, hogy a szerződésszegő felhasználónál/díjfizetőnél található hőtermelő berendezést annak leplombálásával kizárja szolgáltatásból. A felhasználási helyre való bejutást, - ha a felhasználó, illetve a díjfizető ezt nem teszi lehetővé,- az illetékes önkormányzat jegyzője is elrendelheti.
 - A távhőszolgáltatás felfüggesztésével, valamint ennek megszüntetésével felmerült költségeket, továbbá az ugyanezen cselekmények következtében esetlegesen bekövetkező károk megtérítését a távhőszolgáltató jogosult a szerződésszegés elkövetőjére áthárítani.
 - Ha a felhasználó, illetőleg a díjfizető a távhőszolgáltatás felfüggesztése okának megszüntetéséről a távhőszolgáltatót írásban értesítette, az értesítése kézhezvételét követő munkanapon a távhőszolgáltatást meg kell kezdeni.
25. Felek kölcsönösen kötelesek egymást tájékoztatni minden olyan tényről, körülményről, amely a szerződés teljesítését befolyásolhatja, különös tekintettel valamennyi olyan tényre, körülményre, amely a szerződés teljesítését akadályozza vagy lehetetlenné teszi.

26. Kapcsolattartásra jogosultak:
- a. A szolgáltató részéről nyilatkozattételre jogosultak:
- ügyviteli kérdések tekintetében:
tel.:
e-mail:
- műszaki kérdések tekintetében:
tel.:
e-mail:
- b. A felhasználó részéről nyilatkozattételre jogosultak:
- ügyviteli kérdésekben:
tel.:
e-mail:
27. Felek kötelezettséget vállalnak arra, hogy a képviselőik személyében vagy adataikban bekövetkező változás esetén haladéktalanul, de legkésőbb 5 napon belül a másik felet írásban értesítik.
28. Felek megállapodnak, hogy az egymás részére a postai szolgáltatásokról szóló jogszabály szerint tértivevény különszolgáltatással feladott küldeményként kézbesített jognyilatkozataikat,
- ha a címzett vagy az átvételre jogosult más személy a küldemény átvételét megtagadta vagy a címzett által bejelentett elérhetőségi címen a kézbesítés a címzett ismeretlensége vagy elköltözése miatt meghiúsult, a kézbesítés megkísérlésének napján,
 - egyéb esetekben az eredménytelen kézbesítési kísérlet, valamint az értesítés elhelyezésének napját követő ötödik munkanapon kézbesítettnek kell tekinteni.
29. Jelen szerződés egyes rendelkezéseinek esetleges érvénytelensége vagy hatálytalansága nem érinti a szerződés többi rendelkezésének érvényességét vagy hatályosságát.
30. Felek a jelen szerződés teljesítése során, és azt követően is kötelesek egymás üzleti jó híret megőrizni, továbbá a szerződés teljesítése során egymásról tudomásukra jutott adatokat, tényeket, üzleti titkokat és más bizalmas információkat a szerződés megszűnése után is harmadik személy tudomására csak az érintett fél előzetes, írásos hozzájárulásával hozhatják, leszámítva, ha az adat felfedését jogszabály vagy hatósági döntés teszi kötelezővé. A titoktartási kötelezettség korlátlan ideig fenn áll. A szerződés teljesítésébe bevont közreműködők tekintetében a Vállalkozó köteles gondoskodni arról, hogy közreműködők, valamint azoknak munkavállalói, megbízottjai a jelen pontban foglalt titoktartási rendelkezéseket maradéktalanul betartsák.
31. Üzleti titok a gazdasági tevékenységhez kapcsolódó minden nem közismert vagy az érintett gazdasági tevékenységet végző személyek számára nem könnyen hozzáférhető olyan tény, tájékoztatás, egyéb adat és az azokból készült összeállítás, amelynek illetéktelenek által történő megszerzése, hasznosítása, másokkal való közlése vagy nyilvánosságra hozatala a jogosult jogos pénzügyi, gazdasági vagy piaci érdekét sértené vagy veszélyeztetné. Üzleti titok különösen, de nem kizárólagosan jelen szerződés tartalma, a szerződés teljesítésével összefüggésben megismert munkafolyamatok, infrastrukturális elemek, egyeztetések és döntések.

32. Felek kijelentik, hogy az adatvédelemre és a titokvédelemre vonatkozó jogszabályi rendelkezéseket ismerik és a vonatkozó rendelkezéseket betartják.
33. Bármely nem szerződészerű teljesítés jogi fenntartás nélküli elfogadása a felhasználó részéről nem jelent joglemondást azon igényről vagy igényekről, amelyek a felhasználót szerződésszegés következményeként megilletik.
34. A szolgáltató kijelenti, hogy nem áll csőd, felszámolási vagy egyéb megszüntetése irányuló eljárás hatálya alatt.
35. Felek a szerződésből eredő vitás kérdéseket elsődlegesen tárgyalás útján egymás között rendezik.
36. Ezen szerződés az üzemviteli megállapodással együtt érvényes, mely a jelen szerződés elválaszthatatlan részét képezik.
37. A szerződésben nem, vagy nem részletesen szabályozott kérdések vonatkozásában a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény és ennek módosítására kiadott 157/2005 (VIII.15) kormányrendelet valamint a Ptk. vonatkozó rendelkezései az irányadóak.

Felek a jelen szerződést – amely 6 oldalból és 38 pontból áll, továbbá 5 egymással mindenben megegyező példányban készült - elolvasás és kölcsönös értelmezés után, mint akaratukkal mindenben megegyezőt írták alá.

Mátészalka,

Mátészalka,

.....
Mátészalkai Távhőszolgáltató Kft.
képviseli:
távhőszolgáltató cégszerű aláírása

.....
FELHASZNÁLÓ
képviseli:
felhasználó cégszerű aláírása