



SZÉPHŐ Székesfehérvári Épületfenntartó és Hőszolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság

**Távhőszolgáltatási
ÜZLETSZABÁLYZATA**

Székesfehérvár Megyei Jogú Város Címzetes Főjegyzője jóváhagyta a 34/30-4/2025. számú határozatával
2025. augusztus 07. napján.

Kihirdetve: 2025. szeptember 1. napján

Hatályba lépés 2025. szeptember 1. napján

TARTALOMJEGYZÉK

Előszó	5
1) Az üzletszabályzat tárgya és hatálya	6
a) <i>Az üzletszabályzat tárgya</i>	6
b) <i>Az üzletszabályzat hatálya</i>	6
c) <i>Az üzletszabályzat hatálybalépésének ideje</i>	6
d) <i>Az üzletszabályzat módosítása</i>	6
e) <i>Az üzletszabályzat érvényessége</i>	6
2) A gazdasági társaság adatai	7
a) <i>A társaság távhőszolgáltatással összefüggő tevékenységi körei</i>	7
b) <i>A társaság irodaépületei, telephelyei</i>	7
c) <i>A társaság szervezeti tagozódása</i>	7
3) Minőségirányítás	8
a) <i>Minőségpolitika</i>	8
b) <i>Környezetvédelem</i>	8
4) Ügyfélszolgálat feladatai	8
a) <i>Az ügyfélszolgálat általános feladatai:</i>	8
b) <i>Az ügyfélszolgálat műszaki feladatai:</i>	9
c) <i>Az ügyfélszolgálat üzemviteli feladatai:</i>	10
d) <i>Működési rend</i>	10
e) <i>Nyitvatartás</i>	10
5) Panaszügyintézés	10
a) <i>Panaszbejelentés kivizsgálására jogosult szervezetek</i>	11
b) <i>A panasz bejelentése történhet</i>	11
c) <i>Ügyintézési határidő</i>	11
d) <i>Nyilvántartás</i>	11
e) <i>Kifogás a számla ellen</i>	11
f) <i>Elszámolási mérő meghibásodása</i>	11
g) <i>Minőségi reklamáció a felhasználói berendezésekre</i>	12
6) Fogalommeghatározások	13
7) Igénybejelentés	14
a) <i>Előzetes tájékoztatás</i>	14
b) <i>Igénybejelentés a felhasználó részéről</i>	14
c) <i>Tájékoztatás a távhőszolgáltató részéről</i>	14
d) <i>Csatlakozási feltételek</i>	15

e)	<i>Felhasználói berendezések átalakításának szempontjai</i>	16
f)	<i>Közszolgáltatási szerződés felmondása, módosítása (leválás a távhőrendszerről)</i>	17
8)	A távhőszolgáltatás szüneteltetése, korlátozás	18
a)	<i>Előre nem tervezhető szüneteltetés</i>	18
b)	<i>Előre tervezhető szüneteltetés</i>	18
9)	Csatlakozási díj – csatlakozási pont	19
a)	<i>Csatlakozási díj</i>	19
b)	<i>Csatlakozási pont</i>	19
c)	<i>Csatlakozások létesítése</i>	19
10)	A távhőszolgáltatás minőségi követelményei	19
11)	Szerződések	20
a)	<i>Közszolgáltatási szerződések</i>	20
b)	<i>Szerződés előkészítése, megkötése</i>	20
c)	<i>A szerződés tartalmi követelményei</i>	20
d)	<i>A szerződések típusai</i>	21
e)	<i>Szerződések időbeli hatálya és módosítása</i>	21
f)	<i>A felhasználó vagy a díjfizető személyében bekövetkező változások bejelentésének rendje:</i>	21
12)	Mérés, számlázás, elszámolás általános szabályai	22
a)	<i>Az elszámolás alapjául szolgáló mérőberendezés</i>	22
b)	<i>Mérőberendezések leolvasása</i>	22
13)	Hődíjak elszámolása, elszámolási módok	23
a)	<i>Fűtési költségmegosztón alapuló költségmegosztás és hődíjfizetés</i>	24
b)	<i>Légtérfogat-arányos költségmegosztás és hődíjfizetés</i>	25
c)	<i>Hődíjelszámolás épületrészenkénti fűtési költségmegosztás céljára alkalmazott hőfogyasztásmérők alapján</i>	25
14)	Vízfelmelegítés-szolgáltatási távhő díjak megosztása és számlázása	25
15)	A számlázás rendje	26
a)	<i>Számlaadási kötelezettség és díjfizetési módok</i>	26
b)	<i>Számlák küldeményként való kézbesítése</i>	27
c)	<i>Csoportos beszédési megbízás</i>	27
16)	Befizetések kezelése, visszautalások	27
a)	<i>Befizetések</i>	27
b)	<i>Visszautalások</i>	27
c)	<i>Fizetési határidő, késedelmes fizetés, fizetési hátralék behajtása</i>	28
17)	Kapcsolattartás	29
a)	<i>Kapcsolat a fogyasztóvédelmi szervekkel és a felhasználói érdekképviselőkkel</i>	29

b)	<i>Fogyasztóvédelmi szerv</i>	29
c)	<i>Felhasználók társadalmi érdekképviselői</i>	29
18)	Egyebek	30
a)	<i>Energiagazdálkodás, energiatakarékosság</i>	30
b)	<i>A távhőszolgáltató felülvizsgálati, ellenőrzési jogosultsága</i>	30
c)	<i>A szekunder rendszerek ürítése-töltése</i>	31
d)	<i>Távhőszolgáltatással kapcsolatos kiegészítő tevékenységek</i>	31

Előszó

A távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény (a továbbiakban: Tszt.) előírja, hogy a távhőszolgáltató készítsen üzletszabályzatot, és azt terjessze Székesfehérvár Megyei Jogú Város Jegyzője elé jóváhagyásra, illetve a fogyasztóvédelmi hatóság elé véleményezésre. Az üzletszabályzat szabályozza a távhőszolgáltató működését, meghatározza kötelezettségeit és jogait, szabályozza a távhőszolgáltató és felhasználó szerződéses viszonyát, a mérés és elszámolás rendjét, valamint a szolgáltatónak a felhasználóval, a fogyasztóvédelmi hatósággal és a felhasználók társadalmi érdekképviselői szervezeteivel való együttműködését.

A SZÉPHŐ Székesfehérvári Épületfenntartó és Hőszolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság (továbbiakban SZÉPHŐ Zrt. vagy távhőszolgáltató) a Tszt., valamint a végrehajtása tárgyában kiadott jogszabályok előírásainak megfelelően készítette el üzletszabályzatát.

Az üzletszabályzat elsődleges feladata:

- a felhasználók és díjfizetők alapvető tájékoztatása;
- a szolgáltatási feltételrendszer egyértelmű rögzítése;
- jó, korrekt, megbízható kapcsolatrendszer kialakítása a szolgáltató, valamint a felhasználó és a díjfizető között.

Mivel a távhőszolgáltatás helyi közszolgáltatás, ezért az üzletszabályzat az általános érvényességű összefüggéseken túlmenően figyelembe veszi a helyi adottságokat is.

1) Az üzletszabályzat tárgya és hatálya

a) Az üzletszabályzat tárgya

A Tsz. szerint az üzletszabályzat a helyi sajátosságok figyelembevételével meghatározza a távhőszolgáltató működését, a SZÉPHŐ Zrt., mint távhőszolgáltató kötelezettségeit és jogait, szabályozza a SZÉPHŐ Zrt. és a felhasználó szerződéses viszonyát, a mérés és elszámolás rendjét, valamint a szolgáltatónak a felhasználóval, a fogyasztóvédelmi hatóságokkal és a felhasználók társadalmi érdekképviselői szervezeteivel való együttműködését.

b) Az üzletszabályzat hatálya

Jelen üzletszabályzat hatálya a SZÉPHŐ Zrt. távhőszolgáltatói működési engedélyében meghatározott működési területre, illetve a SZÉPHŐ Zrt.-től hőt vételező, valamint SZÉPHŐ Zrt.-vel szerződéses jogviszonyban álló felhasználókra, díjfizetőkre és az általuk megnevezett számlafizetést átvállalókra terjed ki.

Ezen üzletszabályzat hatálybalépésével egyidejűleg a SZÉPHŐ Zrt. – Székesfehérvár Megyei Jogú Város Jegyzője 20/86-6/2023. számú határozatával jóváhagyott – üzletszabályzata hatályát veszti.

c) Az üzletszabályzat hatálybalépésének ideje

Az üzletszabályzat Székesfehérvár Megyei Jogú Város Jegyzőjének jóváhagyását követően, 2025. szeptember 1. napján lép hatályba.

d) Az üzletszabályzat módosítása

Az üzletszabályzatot a SZÉPHŐ Zrt. legalább évente felülvizsgálja, módosítását a SZÉPHŐ Zrt. kezdeményezheti, a módosítás a c) pont szerint válik hatályossá.

e) Az üzletszabályzat érvényessége

Az üzletszabályzat visszavonásig érvényes, illetve míg jogszabály hatályon kívül nem helyezi.

2) A gazdasági társaság adatai

Társaság cégneve:	SZÉPHŐ Székesfehérvári Épületfenntartó és Hőszolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság
Rövidített neve:	SZÉPHŐ Zrt.
Székhelye:	8000 Székesfehérvár, Honvéd u. 1.
Alapítója:	Székesfehérvár Megyei Jogú Város Önkormányzata
Jogelődje:	Székesfehérvári Ingatlankezelő Vállalat
Cégbejegyzés helye:	Székesfehérvári Törvényszék
Cégbejegyzés ideje:	1993. július 29.
Cégbejegyzés száma:	Cg. 07-10-001064
Működési időtartama:	A társaság határozatlan időre alakult
Működés megkezdésének időpontja:	1993. január 1.
Alapító okirat kelte:	1992. december 23.
Üzleti év kezdete és vége:	január 1. - december 31.

a) A társaság távhőszolgáltatással összefüggő tevékenységi körei

Hőenergia termelése, vásárlása, elosztása, értékesítése, fűtés- és használati melegvíz-szolgáltatási célú távhőszolgáltatás; hőtermelő, hőelosztó és hőfelhasználó berendezések létesítése, fenntartása, javítása és üzemeltetése, valamint egyéb, a hőenergia értékesítéséhez kapcsolódó szolgáltatások és másodlagos tevékenységek.

b) A társaság irodaépületei, telephelyei

SZÉPHŐ Zrt., központ
8000 Székesfehérvár, Honvéd u.1.
☎: (22)-541-300

Ügyfélszolgálat
Cím: 8000 Székesfehérvár, Honvéd u. 1.
☎: (22)-541-300

Ügyfélszolgálat Üzemviteli Felügyelete (Diszpécserszolgálat) - hibabejelentés
Cím: 8000 Székesfehérvár, Honvéd u. 1.
☎: (22)-541-300

c) A társaság szervezeti tagozódása

Az Alapító Okirat szerint a társaság szervezete:

- Alapító
- Igazgatóság
- Vezérigazgató
- Felügyelő Bizottság
- Könyvvizsgáló

Legfőbb döntéshozó szerv

- A társaság közgyűlésének jogköreit Székesfehérvár Megyei Jogú Város Önkormányzata, mint egyedüli részvényes gyakorolja.

3) Minőségirányítás

a) Minőségpolitika

A SZÉPHŐ Zrt. elkötelezte magát egy olyan minőségügyi rendszer létrehozására, működtetésére és továbbfejlesztésére, amely lehetővé teszi szolgáltatásának minden területén a minőség folyamatos javítását.

A minőségügyi rendszer kiépítése biztosítja a minőségét meghatározó - a távhőszolgáltató és szolgáltatásai felhasználók általi megítélését befolyásoló - folyamatok szabályozott működését, a belső szervezete fejlesztés során a szemléletváltást, a minőség iránti elkötelezettség kialakulását.

A SZÉPHŐ Zrt. számára a felhasználók igényeinek lehető legmagasabb szintű kielégítéséhez – a vezetők és alkalmazottak elkötelezettségén túl – nagy segítséget nyújt a minőségügyi rendszer kiépítése.

A minőség értelmezése – ebben a megközelítésben – a távhőszolgáltató számára nem csak a jogszabályoknak, szabványoknak, előírásoknak való megfelelést jelent, hanem többletvállalást is. A felhasználó-központú szolgáltatás része a felhasználó széles körű informálása, az, hogy milyen körülmények között és mennyi idő alatt jut a szolgáltatáshoz, valamint milyen a távhőszolgáltatás biztonsága és környezetre gyakorolt hatása.

A rendszer minden elemének, a felhasználókkal történő szerződéskötéstől a szolgáltatás fenntartását és biztonságát garantáló folyamaton keresztül az alkalmazottak oktatásáig, a megfelelő szabályok szerinti összehangolt működése teszi lehetővé, hogy a szolgáltatás folyamatos, egyenletesen jó minőségű legyen. A távhőszolgáltató törekszik arra, hogy a távhőszolgáltatáshoz szükséges berendezéseket minőségbiztosítással rendelkező gyártóktól, forgalmazóktól szerezze be.

b) Környezetvédelem

A SZÉPHŐ Zrt. elkötelezett a környezetünk védelme iránt mind a saját működése, mind az általa megvásárolt termékek, szolgáltatások területén.

4) Ügyfélszolgálat feladatai

Az ügyfélszolgálati tevékenység ellátása a SZÉPHŐ Zrt. kiemelt feladata. Az ügyfélszolgálati tevékenység magában foglalja mindazon ügyek színvonalas intézését, ami a felhasználói/díjfizetői és közszolgáltatói jogviszonyból adódik.

Az ügyfélszolgálat és az ügyfélszolgálat üzemviteli felügyelete (diszpécsterszolgálat) feladata a felhasználókkal és díjfizetőkkel történő közvetlen kapcsolattartás, valamint a felmerült igények kielégítése és egyéb ügyek színvonalas intézése.

A felhasználók vagy díjfizetők a távhőszolgáltatással kapcsolatos kérdéseikkel, észrevételeikkel, panaszügyeikkel a távhőszolgáltató ügyfélszolgálatához fordulhatnak.

A közszolgáltatási tevékenységet folytató távhőszolgáltató a felhasználói, díjfizetői bejelentések intézésére, a panaszok kivizsgálására és elhárítására, a felhasználók, díjfizetők tájékoztatására – az ügyfelek részére nyitva álló – ügyfélszolgálatot, illetve ügyfélszolgálat üzemviteli felügyeletet (diszpécsterszolgálatot) tart fenn.

a) Az ügyfélszolgálat általános feladatai:

- távhőhőszolgáltatási számla tartalmának ismertetése;
- felhasználó, illetve díjfizető tájékoztatása a távhő és a használati melegvíz (a továbbiakban:

- HMV) mérés szerinti elszámolásának körülményeiről;
- felvilágosítás az egyéni melegvízmérő alapján történő elszámolásról;
 - a felhasználó, díjfizető személyének megváltozása esetén a melegvízmérők mérőállásainak felvétele, módosítása, megállapodások módosítása, téves elszámolás korrigálása;
 - tájékoztatás a fogyasztóvédelmi érdekképviselő és a TszT.-ben megjelölt hatóság jogköréről, feladatáról, a felhasználó, illetve díjfizető - sérelme orvoslására – rendelkezésére álló lehetőségekről;
 - tájékoztatás a közszolgáltatási szerződések típusairól, a távhő és használati meleg víz mérés szerinti elszámolásának lehetőségeiről és feltételeiről;
 - tájékoztatás az áralkalmazás feltételeiről, a díjmegosztási módokról, távhőszolgáltatás díjtételeiről, a számlázás és a díjfizetés rendjéről;
 - a felhasználók és díjfizetők adatainak és azok változásainak nyilvántartása, valamint a változás bejelentésével kapcsolatos feladatok ellátása;
 - a felhasználók/díjfizetők tájékoztatása a követelések és befizetések egyenlegéről;
 - a behajtási tevékenység (felszólítási folyamat, esetlegesen külső megbízott bevonásával történő) ellátásának elősegítése;
 - annak elősegítése, hogy a felhasználók, díjfizetők - az általuk meghatározott díjfizetési módnak - megfelelően tudjanak eleget tenni díjfizetési kötelezettségüknek;
 - a felhasználók, díjfizetők tájékoztatása a szociális és egyéb támogatások igényléséről, az adósságkezelési programokról, a felhasználókat érintő pályázati lehetőségekről;
 - a fűtés és vízfelmelegítés-szolgáltatás szüneteltetésével kapcsolatos teljes körű felvilágosítás és ügyintézés;
 - a közszolgáltatási szerződés felmondásával vagy módosításával kapcsolatos tájékoztatási igény felvétele és megválaszolása (teljes felhasználási helyre vonatkozó felmondás; a távhőszolgáltatásnak a felhasználási hely egyes épületrészeiben történő végleges megszüntetése; vízfelmelegítés-szolgáltatás megszüntetése);
 - fűtésszolgáltatás igénybevételeiről szóló felvilágosítás, reklamációk kivizsgálása, esetleges számlamódosítás;
 - az egyéb felhasználók, ill. díjfizetők esetében a tulajdonos- vagy bérlőváltozások okozta mérési és elszámolási problémák kivizsgálása, szükséges módosítások végrehajtása;
 - tájékoztatás a hőközpontok, hőfogadók használatának jogi szabályozásáról;
 - a felhasználók és díjfizetők tájékoztatása a SZÉPHŐ Zrt. honlapján keresztül elektronikus úton intézhető ügyekről.

b) Az ügyfélszolgálat műszaki feladatai:

- a felhasználók/díjfizetők tájékoztatása az igénybevitel, a csatlakozás, a bővítés, a szüneteltetés és az újraindítás feltételeiről;
- szerződéskötési és módosítási igények ügyintézése;
- szabályozatlan vagy engedély nélküli vételezés, illetve 60 napnál régebbi tartozás esetén a szolgáltatás felfüggesztésének vagy a közszolgáltatási szerződés felmondásának kezdeményezése;
- energetikai tanácsadás;
- távhőszolgáltatáshoz történő csatlakozás (lakás, épületrész, közös helyiség és terület, garázs stb.) feltételei, helyszíni felülvizsgálat, esetenkénti elbírálás, levelezés, esedékesség esetén a számlázás módosíttatása, az ügyel kapcsolatos teljes ügyintézés, szerződéskötés;
- felvilágosítás a felhasználói rendszer korszerűsítésére vonatkozó műszaki lehetőségekről;
- a távhőszolgáltatást érintő általános kérdések és a tevékenységi körükbe tartozó konkrét kérdések megválaszolása (felhasználóknak, önkormányzatoknak és társcégeknek, szakértőknek stb.);
- fűtési rendszerek átalakítására vonatkozó információ-szolgáltatás;

- költségmegosztó berendezések beépítésére, elszámolásukra vonatkozó ismertetés, felvilágosítás;
- a székesfehérvári távhőellátási hálózattal kapcsolatos közműegyeztetés és helyszíni szakfelügyelet;
- épületkorszerűsítések, felújítások során a fűtési rendszer korszerűsítésére, illetve az egyes hőleadók cseréjére vonatkozó műszaki szaktanácsadás, a benyújtott dokumentációk véleményezése.

c) Az ügyfélszolgálat üzemviteli feladatai:

- az igényelt szolgáltatás minőségével kapcsolatos tájékoztatás;
- mindennemű a szolgáltatás műszaki problémájával kapcsolatos ügyintézés (fűtés és vízfelmelegítés-szolgáltatással kapcsolatos panasz, hőközpont karbantartásával kapcsolatos ügyek, kulcsok, törött ablak, rovarirtás stb.);
- a felhasználói közösségek képviselői által igényelt üzemviteli beállítások, módosítások (pl. fűtés indítása, leállítása, szabályozási paraméterek változtatása) végrehajtása, a szükséges tájékoztatás megadása, a kért beállítások, módosítások dokumentálása;
- az ügyfélbejelentések fogadása, a hibabejelentő naplóba való rögzítése, a hibabejelentés alapján szükséges intézkedések megtétele;
- az épületek szekunder fűtési rendszerére vonatkozó átalánydíjas hibajavítási szerződésben vállalt munkák, hiba bejelentések felvétele, a hiba kijavításához szükséges intézkedés megtétele;
- felhasználói megrendelések felvétele, tájékoztatás a várható költségekről, a munkavégzés időpontjáról;
- tájékoztatás az üzemvitelre vonatkozó kérdésekben (karbantartási munkák időpontja, várható időtartama stb.);
- az elszámoló mérőkkel kapcsolatos bejelentések (meghibásodás, felülvizsgálat, csere, mérő pontossági vizsgálatának kezdeményezése, mérőállás leolvasása stb.) intézése;
- a felhasználók, díjfizetők tulajdonában lévő berendezések meghibásodásával, üzemeltetésével, felülvizsgálatával és korszerűsítésével összefüggő feladatok ellátása, a megrendelések továbbítása az érintett egység felé;
- a mérőhelyek állapotának és a felhasználók/díjfizetők vételezésének ellenőrzésével kapcsolatos feladatok ellátása, rendellenességre utaló körülmények esetén a felülvizsgálat kezdeményezése;
- hőfogyasztásmérő adatok, üzemviteli adatok közlése a felhasználó kezdeményezésére;
- a szolgáltatással kapcsolatos hibák, panaszok fogadása;
- a szolgáltatás teljesítésével és minőségével kapcsolatos ügyek intézése.

A távhőszolgáltató ügyfélszolgálatán az üzletszabályzat a felhasználók részére hozzáférhető.

A SZÉPHŐ Zrt. általános szerződési feltételeit jelen üzletszabályzat tartalmazza.

d) Működési rend

Az ügyfélszolgálati és üzemviteli felügyeleti és műszaki tevékenységeket ellátó szervezeti egységek részletes feladatait és az ügyintézés menetét belső folyamatok szabályozzák.

e) Nyitvatartás

Az ügyfélszolgálati tevékenységet ellátó szervezeti egységek mindenkor nyitvatartási ideje megtalálható a SZÉPHŐ Zrt. honlapján (www.szepho.hu), valamint a Honvéd utca 1. szám alatti épület főbejáratán kifüggesztve.

5) Panaszügyintézés

A SZÉPHŐ Zrt. annak érdekében, hogy a távhőszolgáltatással kapcsolatos felhasználói, díjfizetői panaszok rövid határidő alatt, egységes eljárással kivizsgálásra kerüljenek és a panaszok okai megszűnjenek a panaszbejelentések ügyintézésének eljárásrendjét az alábbiak szerint szabályozza.

a) Panaszbejelentés kivizsgálására jogosult szervezetek

A felhasználó vagy díjfizető a távhőszolgáltatással kapcsolatos panaszával, észrevételével a SZÉPHŐ Zrt. ügyfélszolgálatához, a szolgáltató illetékes vezetőjéhez, a fogyasztói érdekképviselői szervekhez fordulhat.

A panasz kivizsgálását első fokon az a szervezeti egység köteles elvégezni, amelyik a panasz elbírálására, a megfelelő minőségű szolgáltatás teljesítésére hatáskörrel rendelkezik.

Ha a felhasználó, díjfizető a panasz bejelentését nem a hatáskör szerinti szervezeti egységnél tette meg, úgy a bejelentést a fogadó szervezet továbbítja a hatáskörrel rendelkező szervezet felé.

Amennyiben a felhasználó vagy díjfizető a panasz bejelentésére kapott válasszal nem ért egyet, vagy a panaszait nem orvosolták, úgy:

- ismételt panaszbejelentéssel élhet a felsőbb szintű szervezeti egységeknél;
- a Tsz.-ben megjelölt hatóságoktól kérheti sérelmének orvoslását;
- polgári peres eljárást kezdeményezhet.

b) A panasz bejelentése történhet

- személyesen,
- írásban (levél, e-mail, fax),
- telefonon.

c) Ügyintézési határidő

A panaszbejelentések kivizsgálására és az írásban történő válaszadásra a külön jogszabályban (a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény) meghatározott határidő az irányadó.

d) Nyilvántartás

A SZÉPHŐ Zrt. minden beérkezett, távhőszolgáltatással kapcsolatos panaszt nyilvántartásba vesz.

e) Kifogás a számla ellen

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

A Távhőszolgáltató köteles a kifogást kivizsgálni és ennek eredményéről a felhasználót, díjfizetőt értesíteni a külön jogszabályokban (a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény) részletezettek szerint.

Amennyiben a Távhőszolgáltatót – neki felróható okból – téves vagy elmaradt számlázás miatt díj vagy díjkülönbözet illeti meg, a díjfizető azt a téves vagy elmaradt elszámolás időtartamával azonos időn belül, egyenlő részletekben jogosult és köteles kiegyenlíteni.

A szolgáltató és a díjfizető ettől eltérő módon is megállapodhat.

f) Elszámolási mérő meghibásodása

A hőközponti - a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező hatóság által hitelesített, vagy EU-MID bizonylattal rendelkező - hőmennyiségmérő meghibásodása esetén, annak kijavításáig vagy cseréjéig

a fogyasztásmérő által 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, leg-
alább egy hónap hőfelhasználása képezi a korrekció alapját.

Amennyiben a hőmennyiségmérő hibájának mértéke és időtartama megállapítható, a mért (rögzített) adatokat az előző időszak fogyasztása alapján – a beállított változások figyelembevételével – kell meghatározni.

Az elszámolás alapjául szolgáló mérők a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező hatóság által hitelesítettek, vagy EU-MID bizonylattal kell rendelkezzenek, és ezek időszakos ismétlődő hitelesítéséről, mérésre kész állapotban tartásáról annak tulajdonosa köteles gondoskodni.

Az elszámolási mérő meghibásodására utaló bejelentéseket, eseményeket nyilvántartásba kell venni, 8 napon belül felül kell vizsgálni a mérést és a mérőket, illetve a meghibásodás jellegétől függően az intézkedéseket meg kell tenni.

Hőmennyiségmérő részelem, vagy teljes mérőeszköz cseréjére azonnal intézkedni kell. (javítás, új műszer megrendelése, hitelesítés stb.)

A leszerelt és/vagy cserélt mérőeszközök adatait jegyzőkönyvben kell rögzíteni, amelyet a felhasználó és a távhőszolgáltató képviselőjének aláírással kell ellátni.

Abban az esetben, ha az elszámolási mérő, vagy annak valamely része hibásan működik, a leolvasás adatai a számlázás alapjául nem szolgálhatnak.

g) Minőségi reklamáció a felhasználói berendezésekre

A felhasználói berendezéseken keletkezett hibák elhárítása díjmentes, ha azok a távhőszolgáltatónak felróható okra vezethetők vissza.

A felhasználói berendezések hibáinak javítása külön megrendelés és díjfizetés ellenében történhet, kivéve, ha a tárgyi felhasználói közösség érvényes és hatályos üzemeltetési karbantartási szerződést vagy általánydíjas hibajavítási szerződést kötött a szolgáltatóval.

Az olyan panaszbejelentések kivizsgálásának és hibaelhárításának költségeit, és az okozott kárt, amely nem a szolgáltatási tevékenység hiányosságából ered vagy az üzemeltetési és karbantartási szerződés alapján nem a szolgáltató felelősségi körébe tartozik, a felhasználói közösségnek, illetve az alaptalannak bizonyuló kivizsgálást kérő, illetve kárt okozó felhasználónak kell megtérítenie.

6) Fogalommeghatározások

Az üzletszabályzat alkalmazásában irányadó fogalmakat a Tsz. 3. §-a, a Tsz. végrehajtásáról szóló 157/2005. (VIII. 15.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Vhr.) 3. számú mellékletét képező Távhő Közzolgáltatási Szabályzat (a továbbiakban: TKSZ) 2.1. pontja, valamint Székesfehérvár Megyei Jogú Város Önkormányzat Közgyűlésének a távhőszolgáltatásról szóló 45/2015. (XI.23.) önkormányzati rendelete (a továbbiakban: Ör.) határozza meg. Fenti jogszabályokban meghatározott fogalmakból következően és azon túlmenően a felhasználó és szolgáltató közötti jogviszonyban a következő fogalmak is irányadók:

alapdíj: a távhőszolgáltatás folyamatos rendelkezésre állásáért és a távhőszolgáltatás igénybevételenek lehetőségéért a szolgáltató állandó költségeinek fedezetéül szolgáló díj, amely a tárgyhót követő hónapban fizetendő, és amely lehet légtérfogat szerinti alapdíj, hőteljesítmény-lekötés szerinti alapdíj. A távhőszolgáltatás módja, ill. célja szerint az alapdíj egységár különböző: csak fűtési célú, vagy csak használati melegvíz-szolgáltatási célú, vagy fűtési és használati melegvíz-szolgáltatási célú alapdíj egységárat kell figyelembe venni a közzolgáltatási szerződésben meghatározott távhőszolgáltatási célnak megfelelően.

fűtött légtérfogat: Fűtött légtérfogat az írásbeli vagy igénybevétel útján létrejött közzolgáltatási szerződéses jogviszonnyal érintett felhasználási hely, vagy annak épületrészeinek a szerkezeti falsíkok által határolt alapterülete és belmagasságának szorzataként számított, légköbméterben kifejezett térfogata, az alábbi rendelkezések értelemszerű alkalmazásával:

- A panel épületek esetén a belméretek meghatározásánál a típustervek adatait kell alapul venni. Új építésű épületek esetén a belméretek meghatározásánál az építési tervek adatait kell alapul venni.
- A fűtött térfogat felmérése során kapott tört számot a kerekítés általános szabályai szerint kell egész számra kerekíteni.
- A lakóépület és vegyes célra használt épület közös használatra szolgáló helyisége légtérfogatának 60 %-a vehető figyelembe.
- A fürdőszoba légterének csak 60 %-a vehető figyelembe, ha az előírt hőmérsékletet - műszaki tervek alapján - kiegészítő fűtéssel (pl. villamos vagy gáz hőszugárzó) biztosítják.
- A garázs légtérfogatának az 50 %-a vehető figyelembe.
- A felhasználási hely, illetve az épületrész légtérfogatába beleszámít a felhasználási helyen vagy épületrészben kialakított álmennyezet és az épület vagy épületrész mennyezete közötti légtérfogat is.
- Nem minősül fűtöttnek az éléskamra, (kamraszekrény) valamint a külső tartózkodó tér jellegű erkély és loggia alapterülete.
- A korábban megállapított fűtött légtérfogatot változatlanul kell tekinteni, ha az újabb felméréskor megállapított légtérfogat +/- 2%-nál kisebb mértékben tér el a korábbtól.
- Amennyiben a fűtött légtérfogat a +/- 2%-os eltérést meghaladja, a számítás módosítására a felülvizsgálatot követő hónap 1. napjától kerülhet sor. A módosítás visszamenőleges hatállyal nem lehetséges.

- A fűtött légtér fogat felülvizsgálatát mind a felhasználó, mind a szolgáltató kezdeményezheti. A felülvizsgálatot a szolgáltató végzi a felhasználó vagy megbízottja jelenlétében.

Ügyfél: a távhőszolgáltatási jogviszony keretében a távhő felhasználó, épületrészenkénti díjmegosztás esetén az épületrész tulajdonosa, a felhasználási hely, vagy felhasználási hely épületrészének bérbeadása (nem tulajdonos általi egyéb használata) és a bérlő (egyéb jogcímen használó) részére történő számlázás esetén a számlacímzett. A felhasználó, az épületrész tulajdonos és a számlacímzett ügyfél jogosultságai és kötelezettségei a tárgykör szerint irányadó jogszabályok, valamint a jelen üzletszabályzat szerint differenciáltak.

7) Igénybejelentés

a) Előzetes tájékoztatás

Az új felhasználási hely létrehozásában vagy a többletteljesítmény lekötésében érdekelt építtető vagy megbízottja (tervező, kivitelező; a továbbiakban együtt: érdekelt) a távhőszolgáltatás, illetőleg a többletteljesítmény iránti igény kielégítésének feltételeiről még az igénybejelentés előtt tájékoztatást kérhet a távhőszolgáltatótól.

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

A távhőszolgáltatói előzetes tájékoztatásnak tartalmaznia kell az érdekelt előzetes tájékoztatás iránti kérelmében előadott és ahhoz mellékelte iratokban, tervekben foglalt adatok és igények figyelembevételével a szükséges műszaki-gazdasági követelményeket, a fizetendő közmű-csatlakozási díj összegét, az egyes engedélyek, hozzájárulások szükségességét és eljárás módját, valamint a tervező kérésére a felhasználói hőközpont kiviteli tervének elkészítéséhez szükséges adatokat.

Ha a bekötővezeték és a felhasználói berendezés tervezését nem a távhőszolgáltató végzi, a tervező kérésére a távhőszolgáltató köteles a tervezéshez szükséges adatokról a Tsz. 54. § (2) bekezdésében foglaltak szem előtt tartásával tájékoztatást adni.

A felhasználói hőközpont kiviteli tervének elkészítéséhez a távhőszolgáltató köteles díjmentesen adatokat szolgáltatni.

Ha a felhasználói berendezés létesítéséhez valamely engedély vagy idegen ingatlan igénybevétele szükséges, az engedélyeket az igénybejelentő köteles megszerezni.

b) Igénybejelentés a felhasználó részéről

A távhőhálózatra csatlakozni szándékozó új vagy a korábbinál nagyobb hőteljesítményt igénylő meglévő felhasználási hely tulajdonosa konkrét igényét és az igénylő adatait a távhőszolgáltatóhoz írásban kell, hogy benyújtsa, amelyre a szolgáltató 30 napon belül írásban válaszol.

c) Tájékoztatás a távhőszolgáltató részéről

A konkrét igénybejelentés kézhezvételével a távhőszolgáltatót tájékoztatási kötelezettség terheli.

A felhasználói szándéknyilatkozat és a mellékelte ajánlat a felek jogi kötelezettségvállalását fejezi ki arra vonatkozóan, hogy a szükséges létesítmények elkészülte után a felhasználási helyre vonatkozóan

a távhőszolgáltatási közszolgáltatási szerződést egymás között létrehozzák.

A csatlakozási ajánlatot a távhőszolgáltató a konkrét igénybejelentésre

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

A csatlakozási ajánlat tartalma:

- a felhasználói konkrét igénybejelentés 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;
- a csatlakozási díj összege;
- a szükséges létesítmények finanszírozási feltételei;
- a szolgáltatás díjára vonatkozó jogszabály megjelölése;
- esetlegesen megegyezésen alapuló egyedi feltételek;
- időpont, ameddig a távhőszolgáltató az ajánlatban foglaltakhoz kötve van.

d) Csatlakozási feltételek

Műszaki feltételek:

- A felhasználói berendezéseket úgy kell létesíteni és üzemeltetni, hogy az a távhőrendszer biztonságát, más felhasználó vételezését ne veszélyeztesse. Ennek érdekében a távhőszolgáltató meghatározza a felhasználó távhőrendszerre való csatlakoztatásának műszaki feltételeit.
- A távhőre csatlakozás előtt az épületek épületgépészeti tervét be kell nyújtani a távhőszolgáltatóhoz, amelyet a távhőszolgáltató térítésmentesen megvizsgál ill. véleményez/jóváhagy. A beadandó épületgépészeti tervnek tartalmazni kell:
 - az épület fűtési rendszerének a tervét
 - a fűtési rendszer beszabályozási tervét
 - a használati melegvíz előállító rendszer tervét (amennyiben azt a távhő rendszerhez csatlakoztatni kívánják)
- A szolgáltatói berendezést a felhasználói berendezéssel csak a távhőszolgáltató kapcsolhatja össze.

Jogi és gazdasági feltételek:

- A felhasználói berendezés létesítése, üzemeltetése és fenntartása – eltérő tartalmú megállapodás hiányában - a felhasználó kötelessége.
- A felhasználói hőközpont kiviteli tervének elkészítéséhez a távhőszolgáltató köteles díjmentesen adatokat szolgáltatni.
- A lakóépületek és a vegyes célra használt épületek felhasználói hőközpontjának kiviteli tervét

a távhőszolgáltató köteles díjmentesen felülvizsgálni. Az üzembehelyezési eljáráshoz a távhőszolgáltatót meg kell hívni, abban a távhőszolgáltató díjmentesen közreműködni és nyilatkozni köteles.

- Az elkészült felhasználói berendezést a szolgáltatói berendezéssel - a csatlakozási szerződésben meghatározott feltételek mellett - csak a távhőszolgáltató kapcsolhatja össze a távhőfogyasztás mérésére és elszámolására alkalmas hőközponti mérőeszköz egyidejű felszerelésével.
- A felhasználói vezetékhálózat szerelését végző szervezet, illetőleg személy a bekapcsolás előtt köteles:
 - a beszabályozási terv alapján elvégezni az épület fűtési rendszerének beszabályozását, melyben a távhőszolgáltató is részt vesz és hőközpontból biztosítja a beszabályozási tervben előírt térfogatáramot,
 - a műszaki átadást megelőzően nyomáspróbát, tömörségi vizsgálatot végeztetni a kivitellezővel, továbbá be kell mutatni a beépített berendezések műbizonylatát is,
 - a nyomáspróba- és beszabályozási jegyzőkönyvekből 1-1 példányt átadni a távhőszolgáltató részére,
 - írásban nyilatkozni, hogy a felhasználói vezetékhálózatot a műszaki előírásokban és egyéb kötelezően alkalmazandó szabványokban foglaltaknak megfelelően készítette el, valamint a beszabályozási jegyzőkönyvet köteles a Távhőszolgáltatónak rendelkezésre bocsátani.
- 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. Ha azt állapítja meg, hogy a berendezés az életet, az egészséget, a vagyonbiztonságot veszélyezteti, a bekapcsolást köteles megtagadni. A távhőszolgáltatásba már bekapcsolt felhasználó és díjfizető csak a távhőszolgáltató előzetes hozzájárulásával létesíthet új felhasználói berendezést, helyezhet át, alakíthat át, és - a közszolgáltatási szerződés felmondásának esetét kivéve - szüntethet meg meglévő felhasználói berendezést.
- A szolgáltatói eszközöket, berendezéseket a közszolgáltatási szerződésben foglaltak alapulvételével a távhőszolgáltató létesíti, üzemelteti és tartja karban.
- Az ingatlan 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 vezetékjoggal kapcsolatos szerződést is, amelyben a tulajdonos hozzájárul annak alapításához) az igénybejelentő köteles beszerezni.
- A felhasználói hőközpontot és a hőfogadó állomást, valamint az összekötő vezetéket magában foglaló helyiség, épületrész használatáért a távhőszolgáltatótól térítésre nem tarthat igényt.

e) Felhasználói berendezések átalakításának szempontjai

A felhasználói oldali beavatkozás és változtatás csak olyan formában történhet, illetve olyan mértékű lehet, hogy a felhasználói közösség szolgáltatásban érintett tagjait hátrány vagy anyagi károsodás nem érheti.

Amennyiben a felhasználó az épületben olyan építészeti, vagy épületgépészeti átalakítást végez,

amely a közszolgáltatási szerződésben rögzített légtérfogatot megváltoztatja, azt köteles a távhőszolgáltatónak előzetesen írásban bejelenteni és beszerezni a távhőszolgáltató előzetes hozzájárulását. Ebben az esetben a felhasználó saját költségén, az arra jogosult tervezővel az átalakításról tervet köteles készíttetni és azt a távhőszolgáltatónak benyújtani. Figyelembe kell venni az ellátó távhőrendszerre érvényes csatlakozási előírásokat és az épületet kiszolgáló hőközpont műszaki adottságait.

Ha az épület meglévő távhőszolgáltatói rendszerének átalakítása egyúttal a távhőigény megváltoztatásával jár, vagy a távhőigény módosulása miatt is szükséges a távhőszolgáltatói rendszer átalakítása, az átalakítás csak az Ör. 20-21.§.-aiban rögzítetteknek megfelelően történhet.

Az átalakítás befejezését be kell jelenteni a távhőszolgáltatónak, aki azt a helyszínen köteles ellenőrizni és szükség szerint az új légtérfogatot felméréssel megállapítani. Az új légtérfogatnak megfelelően a felek a közszolgáltatási szerződés díjfizetői jegyzékét módosítják.

A fűtési hálózat korszerűsítésének, felújításának alapvető szempontjai:

- radiátortípus-váltás a felhasználó többi tagjának, vagy a felhasználói képviselőnek, illetve a távhőszolgáltató hozzájárulásával lehetséges;
- átfolyós, egycsöves fűtési rendszerbe új, a korábbinál kisebb beömlőnyílású radiátor csak méretezett átkötő szakasz beépítésével engedélyezett, az átkötő szakaszba elzáró vagy szabályozó szelep beépítése tilos;
- radiátorbővítés a felhasználó többi tagjának, vagy a felhasználói képviselőnek a hozzájárulásával, egyetértéssel engedhető meg;
- radiátorszelep-csere esetén típust - igény esetén - a szolgáltató javasol;
- kisellenállású termosztatikus radiátorszelep alkalmazása javasolt;
- felszálló vezeték és leágazás pótlólagos kiépítése, korszerűsítése csak tervezés alapján lehetséges;
- légtelenítési rendszer módosítása csak szolgáltatói egyetértéssel végezhető;
- termosztatikus radiátorszelepek alkalmazása esetén törekedni kell, hogy a keringető szivattyú fordulatszám-szabályozású legyen;
- egycsöves fűtési rendszer esetén törekedni kell a rendszer átkötő szakaszos átalakítására, hogy szabályozható és költségmegosztóval felszerelhető legyen;
- átkötő-szakasz megszüntetése nem engedélyezhető;
- bővítés csak a hőközponti, vagy a hőfogadói osztógyűjtőről oldható meg;

f) Közzolgáltatási szerződés felmondása, módosítása (leválás a távhőrendszerről)

A közszolgáltatási szerződés felmondásának feltételeit a Tsz., a Vhr. és az Ör. határozzák meg.

Az Ör. 7. § (5) bekezdés szerint a közszolgáltatási szerződés felmondása, vagy annak a felhasználási hely egyes épületrészeiben történő távhőszolgáltatás megszüntetését célzó módosítása esetén a távhőszolgáltató az alábbi költségei megtérítésére tarthat igényt a leválással feleslegessé váló kapacitások elbontásának illetve a nem elbonthatók fenntartási költségeinek fedezésére:

A távhőszolgáltató közszolgáltatási tevékenységébe tartozó eszközeinek utolsó lezárt üzleti év könyvszerinti értéke szorozva a közszolgáltatási szerződés felmondásával, vagy módosításával érintett légtérfogata és a távhőszolgáltató engedélyezett szolgáltatási területén levő összes felhasználási hely teljes légtérfogatának hányadosával.

8) A távhőszolgáltatás szüneteltetése, korlátozás

a) Előre nem tervezhető szüneteltetés

Hibabejelentés

A távhőszolgáltatás folyamatosságának megszakadását, az észlelt rendellenességeket, hibákat minden nap, 0-24 óra időtartamban a SZÉPHŐ Zrt. ügyfélszolgálatának üzemviteli felügyeletén (diszpécserszolgálatán) lehet bejelenteni.

Hibaelhárítás rendje

A távhőszolgáltató a tulajdonában lévő berendezések meghibásodása esetén, amelyek egyidejűleg több felhasználónál a szolgáltatás megszakadását okozzák, a tudomásszerzést követően haladéktalanul megkezd a hiba elhárítását.

Több, egyidejű hiba esetén a felhasználók ellátására gyakorolt hatásuk alapján, az élet- és vagyonbiztonság figyelembevételével, fontossági sorrendben történik a hibák elhárítása.

b) Előre tervezhető 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 szolgáltatásszüneteltetés időpontjáról és várható időtartamáról a távhőszolgáltató az érintett felhasználókat előre értesíti.

Csoportos értesítés

Az előre tervezhető, 24 órát meghaladó szolgáltatás szüneteltetés esetén a felhasználókat a helyi sajtóban és/vagy szórólapokon és/vagy faliújságokon és/vagy hirdetőtáblákon és/vagy egyéb tömegkommunikációs eszközökön közzétett közlemény útján, a szüneteltetés előtt legalább 5 nappal értesíti a távhőszolgáltató.

Egyedi értesítés

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

Elvárhatóság

Vitás esetekben, a szolgáltató elvárható magatartásának kérdésében Székesfehérvár Megyei Jogú Város Önkormányzata vagy a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal állásfoglalását kell kérni.

Hatósági korlátozás

A távhőszolgáltatás korlátozásánál a Tszt., a Vhr. és az Ör. értelmében kell eljárni.

A korlátozásra vagy szüneteltetés feltételeire és végrehajtására e külön jogszabályokban foglaltak az irányadók.

9) Csatlakozási díj – csatlakozási pont

a) Csatlakozási díj

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

Az Ör. szerint a távhőszolgáltató az új felhasználási hely tulajdonosától a szükséges közműfejlesztések költségeihez közmű csatlakozási díjat nem kérhet.

b) Csatlakozási pont

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

c) Csatlakozások létesítése

Új felhasználási hely a távhőrendszerre csak felhasználói hőközponttal csatlakozhat.

Eltérő megállapodás hiányában a szolgáltatói berendezések létesítése a távhőszolgáltató, a felhasználói berendezések létesítése a felhasználó feladata és költsége.

A közszolgáltatási szerződés hatálybalépéséig a távhőszolgáltató és az igénybejelentő köteles elvégezni mindazokat a munkákat, amelyek a távhőszolgáltatáshoz, illetőleg vételezéséhez szükségesek.

A távhőszolgáltatásba már bekapcsolt

- lakossági felhasználó csak a távhőszolgáltató előzetes hozzájárulásával
 - létesíthet új felhasználói 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 felhasználói berendezést, amely a hőteljesítmény-igényt módosítja.

10) A távhőszolgáltatás minőségi követelményei

A távhőszolgáltatás folyamatos, de nem szünetmentes szolgáltatás.

A távhőrendszeren végzett tervszerű munkák és üzemzavarok esetén a távhőszolgáltató a szükséges legkisebb felhasználói körben és időtartamig a szolgáltatást szüneteltetheti.

A távhőszolgáltató köteles a felhasználó távhőigényét a közszolgáltatási szerződésnek megfelelően kielégíteni, a szerződésben megjelölt hőhordozó közeg, illetve egyéb paramétereket a rögzített tűréshatárok között tartani. Ettől való eltérés a Tsz. 49. §-ban meghatározott szerződésszegésnek minősül és jogkövetkezményeként kötbérfizetést vonhat maga után.

A SZÉPHŐ Zrt., mint távhőszolgáltató arra törekszik, hogy a jogszabályokban meghatározott keretek és követelmények szerint a felhasználók igényeit teljes körűen kielégítse.

Számítógépes felügyeleti rendszerével az abba bekapcsolt valamennyi hőközpont működését folyamatosan ellenőrzi, az üzemviteli adatokat folyamatosan rögzíti. A felhasználói rendelkezéseket és a hőközponti beavatkozásokat naplózza.

11) Szerződések

A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013.évi V. törvény (a továbbiakban: Ptk.) a távhőenergia szolgáltatója és felhasználója közötti jogviszonyt közszolgáltatási jogviszonynak minősíti.

a) Közszolgáltatási szerződések

A távhőszolgáltatót a lakossági felhasználóval általános közszolgáltatási szerződéskötési kötelezettség terheli. Az egyéb felhasználóval a távhőszolgáltató a polgári jog szabályai szerint egyedi közszolgáltatási szerződést köt.

A távhőszolgáltató és a felhasználó közötti közszolgáltatási szerződés a szolgáltatás igénybevételével jogszabályok szerinti, valamint a jelen üzletszabályzat szerinti tartalommal is létrejön.

b) Szerződés előkészítése, megkötése

Amennyiben a csatlakozni kívánó felhasználó jelzi szerződéskötési, vagy meglevő felhasználó a szerződésmódosítási szándékát, a távhőszolgáltató az elszámolás feltételeiről - a szerződés mintáját is mellékelve - a felhasználói közösség képviselőjének tájékoztatót küld.

Amennyiben a felhasználó a távhőszolgáltatói tájékoztatóban foglaltakat teljesítette vagy a határozott időtartamú közszolgáltatási szerződésében foglalt határidő lejárt, és a szolgáltatás igénybevétele folytatódik (ideértve azt az esetet, amikor fűtési időnyen kívüli időszakban a felhasználó nem jelzi a szerződés megszüntetésére vonatkozó akaratát, szándékát) a közszolgáltatási szerződés változatlan tartalommal, az abban foglalt időtartammal meghosszabbodik.

A távhőszolgáltató a szerződéskötés kezdeményezésének kézhezvételétől számított 30 napon belül köteles a szerződéstervezetet elkészíteni, és a másik szerződő fél részére átadni vagy elküldeni. Ha a szerződéstervezetet kérő a szerződéstervezet elkészítéséhez szükséges adatokat, iratokat, a feltételek teljesítésére vonatkozó igazolást nem bocsátotta a távhőszolgáltató rendelkezésére, hiánypótlási igényéről a távhőszolgáltató 15 napon belül köteles a másik felet tájékoztatni. Ebben az esetben a szerződéstervezetre előírt határidő a hiánypótlás teljesítésével kezdődik. Megszűnik a szolgáltató ajánlati kötöttsége, ha a jogosult, illetve a felhasználói igénnyel jelentkező a szerződéstervezetet a kézhezvételtől számított 30 napon belül aláírva nem küldi vissza a távhőszolgáltatónak, vagy arról érdemben nem nyilatkozik.

A felhasználói közösség képviselője képviseleti jogosultságát okirattal igazolni köteles (pl. közgyűlési határozat).

c) A szerződés tartalmi követelményei

A közszolgáltatási szerződésekre a Tsz., a Vhr., valamint az Ör. (vagy az ezeket esetlegesen hatályon kívül helyező, ugyanezen tárgykört szabályozó új jogszabály) előírásait kell alkalmazni.

A szerződés mellékletei

Adatlap

d) A szerződések típusai

A távhőszolgáltató a lakossági fogyasztókkal **általános közszolgáltatási szerződést**, az egyéb fogyasztókkal **egyedi közszolgáltatási szerződést** köt.

e) Szerződések időbeli hatálya és módosítása

Az általános közszolgáltatási szerződések határozatlan időre szólnak. Az egyedi közszolgáltatási szerződések is határozatlan időre szólnak, kivéve ettől eltérő megállapodás esetén, amelyet a felek

- elszámolás-technikai kérdések tekintetében évente egyszer a következő fűtési idényre vonatkozóan
- a „Felhasználói adatlap” adatsorainak tekintetében hó kezdetekor

módosíthatnak.

A vételezés szüneteltetése esetén a felhasználó, díjfizető az alapdíjat, mint éves díjat fizetni köteles. A régi felhasználó esetében elszámolási rendszer változtatására minden év augusztus 31-ig lehet az igényt benyújtani.

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.

f) A felhasználó vagy a díjfizető személyében bekövetkező változások bejelentésének rendje:

A felhasználó vagy díjfizető személyében bekövetkezett változást a régi és az új felhasználó, illetve díjfizető írásban, mindkettejük által aláírva vagy adatváltozás-kezelési szolgáltatás útján köteles a távhőszolgáltatónak a felhasználó, illetve díjfizető személyében bekövetkezett változástól számított 15 napon belül bejelenteni.

A bejelentésben meg kell jelölni a régi és az új felhasználó vagy a díjfizető személyének azonosításához szükséges adatokat, a felhasználási hely, illetőleg az épületrész pontos megjelölését, a változás időpontját és amennyiben vízfelmelegítés-szolgáltatást igénybe vesznek, akkor a melegvíz-mennyiségmérő óra adatát.

A bejelentés akkor minősül szabályszerűnek és közöltnek, ha a fenti alaki és tartalmi követelményeknek megfelel. A nem szabályszerűen bejelentett adatváltozást a távhőszolgáltató nem köteles átvezetni.

A számlázás módosítását a bejelentésben megjelölt időponttól, ha a bejelentés az előírt határidőn túl történik, legkorábban a bejelentés beérkezésének időpontjától lehet igényelni.

A távhőszolgáltató jogosult a felhasználó vagy díjfizető személyében bekövetkezett változás igazolására alkalmas okirat bemutatását igényelni.

12) Mérés, számlázás, elszámolás általános szabályai

a) Az elszámolás alapjául szolgáló mérőberendezés

A szolgáltatott távhő elszámolásának alapja a hőközpontban a szolgáltatói vezetékhálózathoz a felhasználói vezetékhálózatba átadott, a szolgáltató tulajdonában álló, hiteles hőmennyiségmérőn mért hőmennyiség.

Minden egyéb hőérzékelés alapú műszer által nyert adat, és a felhasználói közösség által elfogadott megosztási elv a hőközponti hőmennyiségmérő szerinti hőfogyasztás díjának költségmegosztására szolgál.

A mérési, elszámolási és számlázási időszak egy naptári hónap. A távhőszolgáltató minden naptári hónap mért távhőfogyasztásának díját a tárgyhónapot követő hónapban, teljes mértékében kiszámolja a felhasználónak vagy a díjfizetőnek.

A távhőszolgáltató a szolgáltatott távhő mennyiségét a hőközpontban elhelyezett hiteles hőmennyiségmérővel köteles mérni, és az azok által mutatott felhasználásokat elszámolni.

Hőmennyiségmérőként a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező hatóság által hitelesített, vagy EU-MID bizonylattal rendelkező hőmennyiségmérőt kell alkalmazni.

Hőközponti mérés esetén a felhasználó jogosult saját költségére ellenőrző mérőt felszerelni, de ez a szolgáltatott távhő mennyiségének elszámolására nem alkalmazható.

Mind hőközponti, mind épületrészenkénti fűtési költségmegosztás céljára alkalmazott hőfogyasztásmérés esetén a távhőszolgáltató és a felhasználói közösség képviselője köteles egymást kölcsönösen tájékoztatni a mérőcseréről annak érdekében, hogy a távhőszolgáltatás illetőleg - vételezés és annak elszámolása zavartalan legyen.

b) Mérőberendezések leolvasása

Hőmennyiségmérők leolvasása:

Az elszámolási mérők adatait a távhőszolgáltató a felügyeleti rendszerén keresztül naponta rögzíti.

A felhasználó jogosult a mérő adatait az ügyfélszolgálatnál ellenőrizni.

Költségosztás célú melegvímérők (használati melegvíz-költségmegosztó) leolvasása és adatszolgáltatás:

A melegvíz-mennyiségmérők adatainak rögzítése és a távhőszolgáltató részére történő adatszolgáltatás a felhasználó joga és kötelezettsége. A távhőszolgáltató csak a felhasználó képviselőjétől (társasházi közös képviselő, lakásszövetkezet, egyéb képviselő) kapott adatokat alkalmaz a díjak megosztása- és számlázása során.

A melegvíz-mennyiségmérők adatainak rögzítése és a távhőszolgáltató részére történő adatszolgáltatás történhet:

- a felhasználó képviselője általi közvetlen leolvasás és közvetlen havi adatszolgáltatás alapján,

- a vezetékes víz- és csatornaszolgáltató által a melegvízmérőkre felszerelt és üzemeltetett, távleolvasást lehetővé tevő rádiós modulok (a továbbiakban: rádiós modul) alkalmazásával külön megállapodás alapján;
- a közvetlen leolvasás és rádiós modulok vegyes alkalmazásával külön megállapodás alapján.

A rádiós modullal történő távleolvasás

Azon felhasználók esetében, ahol valamennyi díjfizető rendelkezik rádiós modullal, a távhőszolgáltató a felhasználóval kötött szerződés rendelkezése alapján a rádiós modulok távleolvasása során kinyert fogyasztási adatok figyelembevételével állapítja meg az egyes díjfizetők használati melegvíz-szolgáltatási célú hőmennyiségének díját.

Amennyiben a rádiós modullal gyűjtött adat és a melegvízmérőről leolvasott adat között különbség van, akkor a megosztás alapja a melegvízmérő alapján mért adat.

Amennyiben a felhasználó épületében egyes épületrészek (pl. lakások) melegvíz-mennyiségmérői rádiós modullal vannak ellátva, más épületrészek pedig nem, a távhőszolgáltató a rádiós modulok távleolvasása során kinyert fogyasztási adatok, a rádiós modul nélküli melegvíz-mennyiségmérők esetén pedig a felhasználó képviselője által szolgáltatott fogyasztási adatok alapján állapítja meg az egyes díjfizetők használati melegvíz-szolgáltatási célú hőmennyiségének díját.

A felhasználó a távhőszolgáltató által meghatározott elektronikus file formátumban, vagy a távhőszolgáltató által rendelkezésre bocsátott táblázat kitöltésével, papír alapon adja meg az egyes épületrészek melegvíz-felhasználási adatait.

A távhőszolgáltató vagy megbízottja jogosult, de nem kötelezett a melegvízmérők adatainak helyszíni és/vagy víziközmű-szolgáltató adatain alapuló ellenőrzésére, jogszabályi kötelezettsége a felhasználó által eljuttatott adatok szerinti számlázásra terjed ki.

13) Hődíjak elszámolása, elszámolási módok

A felhasználói hőközpontba beépített hőmennyiségmérő mérési adatai szolgálnak alapul a hőközpontból ellátott épületrészek hőfogyasztásának megállapítására és elszámolására.

Épületrészenkénti díjmegosztás esetén a tulajdonosok által meghatározott arányok alkalmazásához és számlázás során történő érvényesítéséhez szükséges adatoknak a távhőszolgáltató által meghatározott formátumban történő szolgáltatása a felhasználó kötelezettsége.

Épületrészenkénti díjmegosztás esetén a hőközponti hőmennyiségmérő szerinti hőenergia-bevitel díjának megosztása a jelen üzletszabályzat 1. számú mellékletében rögzített díjmegosztási módok valamelyike szerint történhet.

Az új felhasználó bármikor a távhőszolgáltatóhoz címzett írásbeli nyilatkozattal választhat, míg a régi felhasználó minden év augusztus 31. napjáig, a távhőszolgáltatóhoz címzett írásbeli nyilatkozattal változtathat díjmegosztási módot a jogszabályban foglaltak betartása mellett.

Amennyiben egy régi felhasználó augusztus 31. napjáig nem nyilatkozik a díjmegosztási móddal (annak változtatásával) kapcsolatban, akkor a soron következő fűtési idényben az előző évi megosztási mód kerül alkalmazásra, amennyiben annak jogszabályi feltételei fennállnak.

Díjmegosztási mód választásának hiányában a távhőszolgáltató a felhasználási hely épületrészeinek légtérfogata arányában számlázza a hőközponti hőmennyiségmérő szerint a felhasználónak szolgáltatott hőmennyiség díját, amennyiben annak jogszabályi feltételei fennállnak.

A hődíj megosztása fűtési célú hőfogyasztás esetén:

A fűtésre felhasznált hőmennyiség épületrészenként beépített költségmegosztó adatai alapján, ennek hiányában az Ör. alapján az ellátott épületek/épületrészek légtérfogatának arányai szerint {Tsz. 44. § (1)} történik.

Azokban az épületekben, ahol a fűtésre és melegvíz készítésre felhasznált hőmennyiség egyazon mérővel mért, a fűtési hődíj a hőközponti hőmennyiségmérő szerinti díjból a vízfelmelegítésre számítandó hőmennyiség díjának levonása után fennmaradó összeg.

A hődíj megosztása használati melegvíz-szolgáltatási célú hőfogyasztás esetén:

A vízfelmelegítési-szolgáltatási díjak megosztása és számlázása a költségosztás célú melegvízmérők adataira vonatkozó, rádiós modulból kinyert adat vagy a felhasználó képviselője által tett adatszolgáltatás alapján történik.

Az adott hónapban elhasznált, de adatszolgáltatásban nem szereplő melegvízmennyiségre eső hőmennyiség díja fűtési hődíjként kerül megosztásra a díjfizetők között, az adott felhasználónál alkalmazott fűtési hődíjmegosztás szabályai szerint.

a) Fűtési költségmegosztón alapuló költségmegosztás és hődíjfizetés

A költségmegosztásra szolgáló eszközök alkalmazása esetén csak havi költségmegosztásra van mód az alábbiak szerint.

Havi megosztás:

Költségmegosztásra szolgáló, épületrészenkénti - hőleadónként felszerelt - költségosztók alapján történő havi megosztás teljes körű havi adatszolgáltatás esetén alkalmazható.

A távhőszolgáltató a költségmegosztó alapján számolt megosztási arányokat csak abban az esetben tudja figyelembe venni, ha a felhasználó képviselője (társasház közös képviselője, lakásszövetkezet ügyvezető elnöke, tulajdonosi közösség egyéb képviselője) teljeskörűen, az összes épületrészre vonatkozóan közli a távhőszolgáltatóval.

A felhasználó az egyes épületrészekben működtetett költségmegosztó eszközök hőleadási adataiból nyert, az épületrészek, mint felhasználási egységek egészére vetített hőfelhasználási adatokat legkésőbb minden tárgyhót követő hónap 5. napjának 12 órájáig juttatja el elektronikus úton a távhőszolgáltatónak. A távhőszolgáltató a sablont elektronikus formában megküldi a felhasználónak ezen megosztás első alkalmazását megelőzően.

A távhőszolgáltatóval közölt, az egyes épületrészekre vetített hőleadási adatok azt mutatják, hogy a tárgyhónapban az egyes épületrészekben hasznosult fűtési hőfelhasználás milyen arányt képvisel az épület hőközponti hőmennyiségmérőjén mért fűtési célú teljes hőleadásban.

A távhőszolgáltató által az egyes épületrészek tulajdonosai (használói) részére számlázott hődíj a felhasználó által közölt, a költségmegosztók adatai szerinti megosztási arányszám és a távhőszolgáltató által a hőközponti hőmennyiségmérőn mért fűtési célú hőenergia-bevitel díjának a szorzata.

Amennyiben a felhasználó a határidőig megosztási adatot nem közöl, a távhőszolgáltató a hőközponti hőmennyiségmérő szerinti fűtési célú hőenergia díját a díjmegosztással érintett épületrészek légtérfogata arányában határozza meg és számlázza, amennyiben annak jogszabályi feltételei fennállnak.

A felhasználó által közölt adatok (arányszámok) alapján a tárgyhót követően felosztott és kiszámlázott díjak újraosztását és (visszavonó- illetve többletfizetési kötelezettséget tartalmazó pótszámlák általi) újraszámolását a távhőszolgáltató nem végzi el.

Amennyiben egy-egy tárgyhónapra vonatkozó, a felhasználói megbízott által elvégzett és a felhasználó közlése alapján már kiszámlázott hődíj-megosztást a felhasználó utólag – bármilyen okból – hibásnak, helytelennek vagy korrekcióra szorulónak talál, az egyes épületrészekre vonatkozó, az általa és a megbízottja által meghatározott korrekciós mértékeket a soron következő hónap(ok) hődíjainak számlázásához közölt megosztási adatokban (arányszámokban) közli a távhőszolgáltatóval és a korrekciós tétel a soron következő hónap(ok) hődíj-számlázása során érvényesül az egyes épületrésztulajdonosok (használók) részére kiállított számlákban.

b) Légtérfigat-arányos költségmegosztás és hődíjfizetés

Az elszámolások alapja fűtési költségmegosztók vagy a felek eltérő megállapodásának hiányában a felhasználási hely épületrészeinek légtérfigata, amennyiben annak jogszabályi feltételei fennállnak.

Ez az elszámolási mód a hőközponti mérő felszerelésével és a szolgáltatás igénybevételeivel, a felhasználó külön rendelkezése nélkül, vagy ettől eltérő rendelkezése nélkül történik, amennyiben annak jogszabályi feltételei fennállnak.

c) Hődíjelszámolás épületrészenkénti fűtési költségmegosztás céljára alkalmazott hőfogyasztásmérők alapján

Épületrészenkénti fűtési költségmegosztás céljára alkalmazott hőmennyiségmérés esetén a felhasználó és a távhőszolgáltató megállapodást köt.

A megállapodásban rögzítik a megvalósítás módját, a számlázáshoz szükséges adatszolgáltatás, a számlázás és az esetleges elszámolás szabályait.

A hőközpontban mért hőmennyiség és az egyes díjfizetők épületrészeiben fűtési költségmegosztás céljára alkalmazott hőfogyasztás-mérő szerinti hőmennyiségek összessége közötti különbözetet a társasházi, lakásszövetkezeti formában működő felhasználó közvetlenül fizeti meg a távhőszolgáltatónak.

14) Vízfelmelegítés-szolgáltatási távhő díjak megosztása és számlázása

A megosztás alapja melegvíz-hődíjak esetében a rádiós modul leolvasási adatai szerinti, vagy felhasználó által közölt melegvíz-mennyiség, m³ -ben kifejezve.

A vízfelmelegítés-szolgáltatási távhő díjak megosztása a felhasználó által szolgáltatott, vagy rádiós modul leolvasása útján kinyert, a melegvíz mennyiségmérők adatain alapszik. A felhasználói közösség képviselője havonta köteles az adatszolgáltatásra. Adatszolgáltatás hiányában, ideértve a hiányos, nem minden épületrészre kiterjedő adatszolgáltatást is, avagy a megelőző havi óraállásnál kisebb óraállás esetén (adathiány) a távhőszolgáltató nem számláz vízfelmelegítés-szolgáltatási távhő díjat az érintett épületrésznek.

A melegvíz mennyiségmérők szolgáltatott (leolvasott) adatainak és az egységnyi melegvíz előállításához szükséges, az Ör.-ben meghatározott mértékű hőmennyiség egységárának a szorzatát számlázza a távhőszolgáltató az egyes épületrészek tulajdonosainak (használóinak).

Amennyiben a távhőszolgáltatóhoz eljuttatott épületrészenkénti (az épületrészek melegvíz-mennyiségmérői) melegvíz-felhasználások összesített mennyiségére eső díj nem éri el a hőközponti hőmennyiségmérő szerinti, a felhasználónak ténylegesen szolgáltatott hőmennyiség díját a távhőszolgáltató az összes melegvíz-mennyiségmérő szerinti hőfelhasználás és a hőközponti hőfelhasználás különbözetét épületrészenként, az egyes épületrészek légtérfogatának arányában, a tárgyhónapot követő hónapban, fűtési hődíj-tételként számlázza az egyes épületrészek díjfizetőinek, amennyiben annak jogszabályi feltételei fennállnak.

A távhőszolgáltató a tárgyhóban és tárgyhót megelőző hónapban történt adatszolgáltatás során megadott óraállások matematikai különbözetét tekinti a tárgyhónap melegvíz-mennyiség felhasználásának.

Amennyiben a tárgyhavi és tárgyhót megelőző havi óraállítás a távhőszolgáltatónál nem áll rendelkezésre (adathiány) a tárgyhónap tekintetében a távhőszolgáltató vízfelfelemelegítés-szolgáltatási távhő díjat nem számláz. A távhőszolgáltató a tárgyhót követő hónapban megadott óraállítás alapján a számlán nem szerepeltet vízfelfelemelegítés-szolgáltatási távhő díjat, hanem az óraállást a soron következő hónap melegvíz-mennyiség felhasználásának megállapításához szükséges, induló óraállásként veszi nyilvántartásba.

A távhőszolgáltató nem vizsgálja, hogy a felhasználó képviselője által rendelkezésre bocsátott óraállítás megfelel-e a díjfizető tényleges melegvíz-óraállásának.

Amennyiben a távhőszolgáltató a felhasználó képviselője által rendelkezésre bocsátott óraállítás szerinti havi melegvíz-felhasználásnak megfelelő vízfelfelemelegítési díjat számlázta ki, avagy adathiány esetén nem számlázott vízfelfelemelegítési díjat, az ezektől esetlegesen eltérő tényleges óraállásnak megfelelő utólagos, korrekciós számla kiállítására és ezzel párhuzamosan a felhasználási hely többi díjfizetőjének már kibocsátott számlák megváltoztatására (részükre pótlólag kiállított számlák kiállítására) nincs mód.

15) A számlázás rendje

A távhőszolgáltató a felhasználónak nyújtott szolgáltatást folyamatosan méri és havonta számlázza.

A távhőszolgáltató a felhasználók, illetve a díjfizetők részére szolgáltatási helyenként - a közszolgáltatási szerződésben rögzített feltételekkel – minden hónap 12-ig számlát készít.

A díjfizetőknek a hődíjat és az alapidíjat a szolgáltatást követő hónapban a számlán feltüntetett fizetési határidőig kell megfizetniük.

a) Számlaadási kötelezettség és díjfizetési módok

A számlákra vonatkozó jogszabályi előírások betartásával a távhőszolgáltatásért fizetendő ellenértékről a szolgáltató számlát állít ki, amelyet a fizetési határidő előtt kézbesít, eljuttat a díjfizetőnek.

Vita esetén a díjfizető csak a befizetést igazoló bizonylat (bevételi pénztárbizonylat, pénzügyi egyenlegértékesítő, készpénzáttutalási megbízás postabélyegzővel igazolt feladóvevénye) bemutatásával hivatkozhat arra, hogy a fizetési kötelezettségét teljesítette.

A számla zárt számlázási rendszerben készül, aláírás nélkül is hiteles.

b) Számlák küldeményként való kézbesítése

Ha a díjfizető szolgáltatási, illetve levelezési címre kéri a számlát, a szolgáltató a számlát postai úton kézbesíti. A kézbesítés egyszerű postai küldemény útján történik, mely a postai feladást követő 3. munkanapon kézbesítettnek minősül.

A felhasználók/díjfizetők számláikat választásuk szerint a következő módok szerint egyenlíthetik ki:

- készpénzfizetéssel bankban közvetlenül a távhőszolgáltató számlájára vagy postai csekkkel (készpénzáttutalási megbízással),
- banki átutalással,
- csoportos beszedés útján,
- bankkártyás fizetéssel: az e-számlát és folyószámla-egyenleget nyilvántartó honlapon/erre alkalmas bankautomatán keresztül

c) Csoportos beszédési megbízás

Ha a díjfizető vagy a pénzügyintézet értesíti a szolgáltatót arról, hogy a díjfizető és pénzügyintézet között megállapodás jött létre a távhőszolgáltatás díjának folyószámláról történő kiegyenlítésére, akkor a szolgáltató a bejelentést követő hónaptól minden hónapban értesíti a pénzügyintézetet a számla fizetési határidejéről és a fizetendő díjról. Amennyiben a csoportos beszédési megbízás két egymást követő alkalommal nem teljesül, a szolgáltató jogosult a díjfizető fizetési módját készpénzáttutalási megbízásra módosítani.

16) Befizetések kezelése, visszautalások

a) Befizetések

Távhőszolgáltató a beérkező befizetéseket minden esetben arra a követelésre könyveli, amelyre a felhasználó/díjfizető szánta, amennyiben a befizetéshez megfelelő hivatkozás (számla sorszáma) rendelkezésre áll. Abban az esetben, amennyiben a felhasználó/díjfizető által hivatkozott számla korábban már kiegyenlítésre került, úgy a beérkező befizetés a távhőszolgáltatónál nyilvántartott egyéb követelés kiegyenlítésére felhasználható.

Amennyiben a befizetés nem tartalmaz konkrét, fennálló tartozásra vonatkozó, megfelelő hivatkozást, úgy távhőszolgáltató abból először a felhasználó/díjfizető legrégebbi tartozásait egyenlíti ki, majd a fennmaradó összeget a soron következő számlákban érvényesítheti.

b) Visszautalások

A távhőszolgáltató jogosult a felhasználó vagy a díjfizető lejárt tartozásába beszámítani az elszámolás vagy a számlakifogás eredményeképpen jelentkező túlfizetés összegét.

Ha az elszámolás eredményeként a felhasználó vagy a díjfizető folyószámláján túlfizetés mutatkozik, a felhasználó, vagy a díjfizető eltérő rendelkezésének hiányában távhőszolgáltató a túlfizetés összegét a következő számlában számolja el.

A felhasználó vagy a díjfizető az elszámoló számla keltét követő 15 napon belül írásban rendelkezhet arról, hogy a túlfizetés összegét a távhőszolgáltató fizesse vissza a részére.

Amennyiben a visszafizetés a megjelölt fizetési mód szerint nem lehetséges a távhőszolgáltató a visszafizetendő összeget a soron következő számlákban érvényesítheti.

A távhőszolgáltató szerződésszegés miatt felmerülő fizetési kötelezettségét a felhasználó vagy a díjfizető lejárt tartozásába beszámíthatja, valamint a felhasználó vagy a díjfizető következő számláiban elszámolhatja.

c) Fizetési határidő, késedelmes fizetés, fizetési hátralék behajtása

A távhőszolgáltató az igazolt díjhátralék behajtása érdekében saját maga vagy megbízottja (kintlévőség-kezelő társaság) útján intézkedik.

Amennyiben a kintlévőség-kezelő társaságoknak átadott követelés kapcsán csak részösszeg folyik be a fennálló tartozásból, abban az esetben a társaság a vállalatirányítási rendszerében a kamatra, ezt követően a maradék tartozást költségre és tőkére könyveli.

Fizetési hátralék behajtása

A behajtási folyamat:

- a felhasználói hely tulajdonosának, díjfizetőjének értesítése a fennálló díjhátralékról és kamatairól, valamint az azok megfizetésére vonatkozó kötelezettségéről a tárgyhavi számla megküldésével egyidejűleg,
- a fizetési emlékeztető, a fizetési felhívás és a fizetési felszólítás kiküldésével egyidejűleg a SZÉPHŐ Zrt. adminisztrációs költség felszámítására jogosult, melynek összegét az ügyfélszolgálaton kifüggesztett, valamint a honlapon közzétett hirdetmény tartalmaz,
- a díjfizetővel való személyes kapcsolatfelvétel közvetlenül a SZÉPHŐ Zrt. vagy az ügy érdekében eljáró külső megbízott által,
- erre irányuló kérelem esetén a hátralék rendezésére vonatkozó részletfizetési megállapodások megkötése közvetlenül a SZÉPHŐ Zrt. vagy az ügy érdekében eljáró külső megbízott által,
- fizetési meghagyás kibocsátásának kezdeményezése,
- végrehajtási eljárás megindítása.

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

- az adott időszakra nyilvántartott követelést,
- a díjfizető fizetési készségét,
- a behajtás költségeit,
- a díjfizető által felajánlott biztosítékokat,
- a késedelmesen fizető díjfizetőnek kell megfizetnie a behajtási eljárás során felmerülő költségeket is.

A távhőszolgáltató jogosult a hátralék behajtására követeléskezelő vállalkozás részére megbízást adni, melynek költsége a hátralékkal rendelkezőt terheli.

A követeléskezelőnek átadott hátralékos ügyfelek terhére a kiszállási és adminisztrációs díj kerül felszámításra. A díjfizetőt, a késedelmes fizetés miatti többletköltségek felszámításáról tájékoztatni kell. A mindenkor aktuális többletköltségek számszerű meghatározását a SZÉPHŐ Zrt. ügyfélszolgálatán kifüggesztett, valamint honlapján közzétett hirdetmény tartalmazza.

A fizetési határidőkön túli teljesítés vagy az esedékesség időpontjainak elmulasztása esetén a díjfizető a késedelmi kamatokat, valamint az igazolt költségeket (különösen behajtási, külső megbízotti kövételéskezelés) a szolgáltatónak köteles megtéríteni.

17) Kapcsolattartás

a) Kapcsolat a fogyasztóvédelmi szervekkel és a felhasználói érdekképviselőkkel

A SZÉPHŐ Zrt. a Tsz. és az e tárgykörben hatályos egyéb jogszabályok szerint, illetve a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal által kidolgozott ajánlások figyelembevételével együttműködik az országos és a helyi fogyasztóvédelmi szervekkel, felhasználói érdekképviselőkkel annak érdekében, hogy a felhasználókat érintő kérdésekben:

- megismerje azok véleményét;
- tájékoztassa azokat tervezett intézkedéseiről;
- visszajelzést adjon az általuk közvetített panaszok és észrevételek kivizsgálásának eredményéről.

A SZÉPHŐ Zrt. tájékoztatja a felhasználóit a köztük lévő kapcsolatot érintő kérdésekről.

Az együttműködés és a közvetlen kapcsolattartás a PR és marketing tevékenységek kereteiben történik.

b) Fogyasztóvédelmi szerv

- Fejér Vármegyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály;
- Székesfehérvár Megyei Jogú Város jegyzője
- Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal Fogyasztóvédelmi Főosztály
- Gazdasági Versenyhivatal
- Alapvető Jogok Biztosának Hivatala

c) Felhasználók társadalmi érdekképviselői

Általában a felhasználók társadalmi érdekképviselőinek minősülnek azok a társadalmi szervezetek, illetőleg szövetségek, amelyeket a felhasználók az egyesülési jogról, a közhasznú jogállásról, valamint a civil szervezetek működéséről és támogatásáról szóló 2011. évi CLXXV. törvény alapján kifejezetten a felhasználók érdekképviselője céljából hoztak létre, és annak megfelelően működtetnek.

1. Lakásbérlet és Lakástulajdonosok Érdekvédelmi Egyesülete
2. Gazdasági kamarák

A SZÉPHŐ Zrt. mint szolgáltató a fogyasztóvédelmi szervek, felhasználói érdekképviselők illetékességébe tartozó, a felhasználókat érintő kérdésekben az együttműködést nem tagadja meg, a közérdekű és a közérdekből nyilvános adatokat - kivéve üzleti titkot - hozzáférhetővé teszi, a felhasználókat érintő tervezett intézkedésekről tájékoztatást ad. Közérdekű és közérdekből nyilvános adatnak tekintendők az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény előírásainak megfelelő adatok. A társadalmi érdekképviselő a felhasználó által kezdeményezett

egyéni ügyiratokba csak a felhasználó beleegyezésével tekinthet bele. A tudomására jutott adatokat köteles az üzleti titokra érvényes módon kezelni.

A fogyasztóvédelmi szervek, felhasználói érdekképviselők által kezdeményezett ügyekben a távhőszolgáltató ügyintézési határideje a vonatkozó jogszabályokban meghatározott.

18) Egyebek

a) Energiagazdálkodás, energiatakarékosság

A felhasználói igények maradéktalan kielégítése mellett a felhasználó és a távhőszolgáltató alapvető érdeke, hogy a távhőellátás a lehető legkisebb mértékű tökeráfordítás és primerenergia, illetve hőhordozó felhasználásával valósuljon meg. A távhőszolgáltató e kötelezettségének oly módon tesz eleget, hogy az egyes felhasználói közösségek által - a távhőszolgáltató rendelkezésére álló kapacitás és az energiahatékonysági szempontok figyelembevételével a távhőszolgáltató által meghatározott műszaki kereteken belül - igényelt hőközponti kilépő fűtővíz hőmérsékletet állít elő és használati melegvíz-szolgáltatási célú távhőszolgáltatást biztosít.

A távhőszolgáltató hőenergiatakarékossággal kapcsolatos, gyakorlati tevékenységei közé tartozik – a hőtermeléssel összefüggésben – a telepi hatásfok mindenkor, lehető legmagasabb szinten tartása éppúgy, mint a hőszállítás tekintetében a hálózati hőveszteség - technikai lehetőségek határán belüli - lehető legalacsonyabb értéken tartása, illetve a hőtermelő egységek, a felhasználói hőközpontok, távvezetékek korszerűsítésénél az energetikai szempontok hangsúlyos figyelembevétele.

A távhőellátás céljára felhasznált villamosenergia-költség minél alacsonyabb szinten tartása érdekében a SZÉPHŐ Zrt. folyamatosan felkutatja a szükségesnél többet, vagy fölöslegesen felhasznált villamos berendezéseket és a többletfelhasználást üzemviteli módosítással, gépcserékkel, átalakításokkal igyekszik kiküszöbölni.

A felhasználó képviselőjének igényére a távhőszolgáltató az általa üzemeltetett hőközpontokban:

- a közös képviselővel, vagy a fűtési megbízottal együttműködve állítja be a hőközpontban a kívánatos mértékű hőközponti kilépő fűtővíz hőmérséklet szintjét és a használati meleg víz hőközponti kilépő hőmérsékletét, illetve annak naponként és napszakonként eltérő, hetenként ismétlődő programját;
- energetikai tanácsadást biztosít a takarékosági lehetőségekről a fűtési rendszerek korszerűsítése, a felhasználói rendszerek beszabályozása, az építészeti felújítások területein.

b) 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 üzembe helyezési 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 üzembe helyezési eljárásában való közreműködésért a távhőszolgáltató díjat nem számíthat fel.

Az egyéb felhasználó hőfogadó állomásának, illetőleg felhasználói hőközpontjának üzembe helyezési eljárásában való közreműködésért felszámítható díjak mértékét a távhőszolgáltató 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, illetőleg köteles azt megtagadni (Tsz. 39. §).

A felhasználói berendezés üzemeltetése és fenntartása - eltérő tartalmú megállapodás hiányában - a felhasználó kötelessége. Az üzemeltető a felhasználók folyamatos és biztonságos ellátása érdekében köteles az általa üzemeltetett berendezés üzemképes állapotáról gondoskodni.

A felhasználói berendezések szekunder rendszerei elemeit a távhőszolgáltató jogosult ellenőrizni. Az ellenőrzés érdekében a felhasználó a hozzáférést köteles biztosítani. A távhőrendszer biztonságos üzemét veszélyeztető rendellenességeket, hiányosságokat a szolgáltató ez irányú felszólítására felhasználó köteles megszüntetni. Ha a hiányosságok, rendellenességek fennmaradása a felhasználó részéről történő szerződésszegésnek minősül, a szolgáltató jogosult a felhasználót kikapcsolni.

c) A szekunder rendszerek üritése-töltése

A felhasználók tulajdonában lévő szekunder rendszerek töltését megrendelésre a távhőszolgáltató, vagy az általa meghatalmazott vállalkozó végzi.

A rendszerek üritése-töltése hibaelhárításon kívüli munkák esetében az adott év május 15. és szeptember 15. közötti időtartamban lehetséges.

A rendszerek ürités-töltése csak a felhasználó írásbeli megrendelése esetén lehetséges.

A rendszeren végrehajtott beavatkozások során a hibás szerelésből adódó ismételt ürités-töltés költségét a távhőszolgáltató jogosult ismételtén kiszámlázni.

A hibaelhárításon felüli ürités-töltési munkákat a távhőszolgáltató a megrendelést követő 10 napon belül köteles elvégezni.

A rendszerek töltési állapotát a felhasználó köteles számon tartani.

A szekunder rendszer állapota sürgősszerű mértékű romlásának elkerülése érdekében javasolt a rendszer folyamatos töltöttségű állapotban tartása. Ürités-töltés esetén célszerű a rendszer üritettségének időtartamát minimalizálni.

d) Távhőszolgáltatással kapcsolatos kiegészítő tevékenységek

A saját hőközponttal rendelkező felhasználókkal kötött külön szerződés alapján a távhőszolgáltató üzemeltetheti a felhasználó tulajdonában lévő hőközpontot. E szerződés kereteit meghaladó javítási, karbantartási munkákat távhőszolgáltató felhasználó külön megrendelésére végzi.

Az épületek szekunder fűtési rendszerére vonatkozó átalánydíjas hibajavítási szerződést köthet a felhasználó a távhőszolgáltatóval.