



SZÉPHŐ
MINDEN HÁZBAN OTTHON VAGYUNK

**SZÉPHŐ Székesfehérvári Épületfenntartó és Hőszolgáltató
Zrt.**

**Távhőszolgáltatási
ÜZLETSZABÁLYZATA**

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>Társaság távhőszolgáltatással összefüggő tevékenységi körei</i>	7
b) <i>Társaság irodaépületei, telephelyei</i>	7
c) <i>Társaság szervezeti tagozódása</i>	8
3) Minőségirányítás	9
a) <i>Minőségpolitika</i>	9
b) <i>Környezetvédelem</i>	9
4) Ügyfélszolgálat – Üzemviteli Felügyelet (Diszpécsterszolgálat)	10
a) <i>Az Ügyfélszolgálat feladata</i>	10
b) <i>A Műszaki Ügyfélszolgálat feladata</i>	11
c) <i>Üzemviteli felügyelet (Diszpécsterszolgálat) feladata</i>	12
d) <i>Működési rend</i>	12
e) <i>Nyitva tartás</i>	12
5) Panaszügyintézés	13
a) <i>Panaszbejelentés kivizsgálására jogosult szervezeti egységek</i>	13
b) <i>A panasz bejelentése történhet</i>	13
c) <i>Ügyintézési határidő</i>	13
d) <i>Nyilvántartás</i>	13
e) <i>Kifogás a számla ellen</i>	13
f) <i>Elszámolási mérő meghibásodása</i>	14
g) <i>Minőségi reklamáció</i>	14
6) Fogalom-meghatározások	16
7) Igénybejelentés	18
a) <i>Előzetes tájékoztatás</i>	18

b)	<i>Igénybejelentés a felhasználó/díjfizető részéről</i>	18
c)	<i>Tájékoztatás a Távhőszolgáltató részéről</i>	19
d)	<i>Csatlakozási feltételek</i>	20
e)	<i>Fűtési hálózat lakóépületben történő átalakításának szempontjai</i>	21
f)	<i>Közszolgáltatási szerződés felmondása (leválás a távhőrendszerről)</i>	22
8)	A távhőszolgáltatás szüneteltetése, korlátozás	23
a)	<i>Előre nem tervezhető szüneteltetés</i>	23
b)	<i>Előre tervezhető szüneteltetés</i>	23
a)	<i>Csatlakozási díj</i>	24
b)	<i>Csatlakozási pont</i>	24
c)	<i>Csatlakozások létesítése</i>	24
10)	A távhőszolgáltatás minőségi követelményei	26
11)	Szerződések	27
a)	<i>Közszolgáltatási szerződések</i>	27
b)	<i>Szerződés előkészítése, megkötése</i>	27
c)	<i>A szerződés tartalmi követelményei</i>	28
d)	<i>A szerződések típusai</i>	28
e)	<i>Szerződések időbeli hatálya és módosítása</i>	28
f)	<i>Szerződésszegés és következményei</i>	29
12)	Díjszabás	31
a)	<i>Árak és díjak átláthatósága</i>	31
b)	<i>A díjak, díjrendszerek kialakításának, változtatásának általános elvei</i>	31
13)	Mérés, számlázás	33
a)	<i>Az elszámolás alapjául szolgáló mérőberendezés</i>	33
b)	<i>Elszámolási mérőberendezések leolvasása</i>	33
c)	<i>Hődíjak elszámolása, elszámolási módok</i>	34
d)	<i>Számlázás rendje</i>	36
e)	<i>A számla tartalma</i>	37
f)	<i>Számlaadási kötelezettség és díjfizetési módok</i>	38
g)	<i>Fizetési határidő, késedelmes fizetés, fizetési hátralék behajtása</i>	38
14)	Kapcsolattartás	40
a)	<i>Kapcsolat a fogyasztóvédelmi szervekkel és a felhasználói érdekképviselőkkel</i>	40
b)	<i>Fogyasztóvédelmi szerv</i>	40
c)	<i>Felhasználók társadalmi érdekképviselői</i>	40

15)	Egyebek	42
<i>a)</i>	<i>Energiagazdálkodás, energiatakarékosság</i>	<i>42</i>
<i>b)</i>	<i>A Távhőszolgáltató felülvizsgálati, ellenőrzési jogosultsága</i>	<i>42</i>

Előszó

A távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény (a továbbiakban: Tszt.) előírja, hogy a Távhőszolgáltató készítsen üzletszabályzatot és azt terjessze a működési engedélyt kiadó közigazgatási szerv – jelen esetben Székesfehérvár Megyei Jogú Város Önkormányzat Jegyzője – elé jóváhagyásra. Az üzletszabályzat szabályozza a Távhőszolgáltató működését és meghatározza a Távhőszolgáltató kötelezettségeit és jogait, szabályozza a Távhőszolgáltató és felhasználó szerződéses viszonyát, a mérés és elszámolás rendjét, valamint a szolgáltatónak a fogyasztóvédelmi hatósággal és a felhasználók társadalmi érdek-képviselői szervezeteivel való együttműködését.

A SZÉPHŐ Székesfehérvári Épületfenntartó és Hőszolgáltató Zrt. (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 közüzemi szolgáltatás, 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 távhőszolgáltatás 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 társadalmi érdekképviseleti szervezeteivel való együttműködését.

b) Az Üzletszabályzat hatálya

Jelen Üzletszabályzat hatálya a SZÉPHŐ Zrt. távhőszolgáltatói és távhőtermelői 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 124956/6/2012. számú határozatával jóváhagyott – üzletszabályzata hatályát veszti.

c) Az Üzletszabályzat hatálybalépésének ideje

Az Üzletszabályzat Székesfehérvár Megyei Jogú Város Jegyzőjének jóváhagyásával lép hatályba, a jóváhagyásban meghatározott feltételekkel.

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 Zrt.
Rövidített neve:	SZÉPHŐ Zrt.
Székhelye:	8000 Székesfehérvár, Honvéd u. 1.
Alapítója:	Székesfehérvár Megyei Jogú Város Önkormányzata
Jogelődje:	Székesfehérvári IKV
Cégbejegyzés helye:	Székesfehérvári Törvényszék
Cégbejegyzés ideje:	1993. július 9.
Cégbejegyzés száma:	Cg. 07-1-0001064
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) Társaság távhőszolgáltatással összefüggő tevékenységi körei

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

b) Társaság irodaépületei, telephelyei

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

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

Üzemviteli Felügyelet (Diszpécserszolgálat) - hibabejelentés
Cím: 8000 Székesfehérvár, Honvéd utca 1.
☎: (22)-541-300

Hőtermelő egységek:

- Király sor 1/B szám alatti Fűtőerőmű
Cím: 8000 Székesfehérvár, Király sor 1/B
- Bakony utca 6. szám alatti Fűtőerőmű
Cím: 8000 Székesfehérvár Bakony utca 6.
- Tóváros Fűtőerőmű
Cím: 8000 Székesfehérvár Toronysor 1.
- Köfém Itp-i Fűtőmű
Cím: Székesfehérvár, Köfém Itp.
- Szedreskerti Fűtőmű

Cím: Székesfehérvár, Szedreskerti ln.

- Sörház téri kazánház
Cím: Székesfehérvár, Sörház tér 1.
- Vásárhelyi úti kazánház
Cím: Székesfehérvár, Vásárhelyi út 9.
- Vásárhelyi úti kazánház
Cím: Székesfehérvár, Vásárhelyi út 21.

c) 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 dokumentált, az ISO 9001 szabványnak megfelelő 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 szervezettefejlesztés során a szemléletváltást, a minőség iránti elkötelezettség kialakulását.

A SZÉPHŐ Zrt. 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 többletvállalkozást 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, és ezt a távhőenergia vásárlásnál is érvényesíteni kívánja.

b) Környezetvédelem

A SZÉPHŐ Zrt. a hőtermelés technológiája, a távhőellátás működtetése, a mindenkori környezetvédelmi szempontoknak és elvárásoknak maximálisan igyekszik eleget tenni.

Hőtermelő létesítményeinkben a lakossági és ipari célokra felhasznált hő előállítását zárt rendszerben történik. A tüzelőanyagok elégetésekor a helyhez kötött légszennyező forrásokból kibocsátott szennyezőanyag komponenseinek mennyisége a 4/2011. (I. 14.) VM rendelet által meghatározott határérték alatt van.

A fűtőművekben, kazánházakban a tüzelőberendezések hatásfokának és károsanyag-kibocsátásának ellenőrzése folyamatosan történik. A jogszabályban előírt tüzeléstechnikai vizsgálat minden évben megtörténik.

A Távhőszolgáltató kiemelten kezeli a zajos berendezések zajszintjének rendelet szerinti határérték alá történő csökkentését.

4) **Ügyfélszolgálat – Üzemviteli Felügyelet (Diszpécsterszolgálat)**

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

Az Ügyfélszolgálat és az Üzemviteli Felügyelet (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, számlareklamációval a Távhőszolgáltató Ügyfélszolgálatához, Műszaki Ügyfélszolgálatához, illetve Üzemviteli Felügyeletéhez (Diszpécsterszolgálatához) 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, Műszaki Ügyfélszolgálatot, illetve Üzemviteli Felügyeletet (Diszpécsterszolgálatot) tart fenn.

a) Az ügyfélszolgálat feladata

- hőszolgáltatási számla tartalmának ismertetése, a számlázás alapjainak felülvizsgálata, szükség esetén korrigálása, ill. korrigáltatása;
- felhasználó tájékoztatása a távhő és a használati melegvíz (a továbbiakban: HMV) mérés szerinti elszámolás körülményeiről;
- felvilágosítás az egyéni melegvízmérő alapján történő elszámolásról;
- melegvízmérők mérőállásainak felvétele, módosítása, megállapodások módosítása, téves elszámolás korrigáltatása;
- tájékoztatás a fogyasztóvédelmi érdekképviselő és a Tsz.-ben megjelölt hatóság jogköréről, feladatáról, a felhasználó - sérelme orvoslására - rendelkezésére álló lehetőségekről;
- tevékenységi körükbe tartozó valamennyi kérdéstről ismertető, tájékoztató anyagok, rendelettervezetek, szerződéstervezetek, utasítások, kimutatások véleményezése, készítése, ill. előkészítése;
- tájékoztatás a közszolgáltatási szerződések típusairól, a távhő és használati melegvíz mérés szerinti elszámolásának lehetőségeiről és feltételeiről;
- tájékoztatás az áralkalmazás feltételeiről, az elszámolási 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 melegvíz-szolgáltatás szüneteltetésével kapcsolatos teljes körű felvilágosítás, és ügyintézés;
- tájékoztatás a közszolgáltatási szerződés felmondásával kapcsolatban (épületrész, közös helyiség és terület, közületi helyiségek: garázs, stb., fűtésből és/vagy melegvíz-szolgáltatásból történő kikapcsolódás);
- előfűtés, utófűtés igénybevételéről szóló felvilágosítás, reklamációk kivizsgálása, esetleges számlamódosítás;
- az egyéb felhasználók, ill. díjfizetők esetében a tulajdonos vagy bérlőváltások 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) A Műszaki Ügyfélszolgálat feladata

- a felhasználók/díjfizetők tájékoztatása az igénybevétel, 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;
- a felhasználók, díjfizetők tájékoztatása a távhőszolgáltatást érintő jogszabályokról és ezek összefüggéseiről;
- távhőszolgáltatásba történő bekapcsolódás (lakás, lakrész épületrész, közös helyiség és terület, közületi helyiségek, garázs stb.) feltételei, helyszíni felülvizsgálat, esetenkénti elbírálás, levelezés, esedékesség esetén a számlázás módosíttatása, az ügyvel kapcsolatos teljes ügyintézés, szerződéskötés;
- hőközponti hőmennyiségmérés alapján történő elszámolásra vonatkozó teljes körű ismertetés, 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;
- szekunder költségosztó mérők beépítése, a hőmennyiségmérés alapján történő elszámolásra vonatkozó teljes körű ismertetés, felvilágosítás;
- a székesfehérvári távhőellátási hálózattal kapcsolatos közműegyeztetés;
- épületkorszerűsítések, felújítások során a fűtési rendszer korszerűsítésére, illetve az egyes hőleadók cseréjére vonatkozó műszaki szaktanácsadás, a benyújtott dokumentációk véleményezése;
- a tevékenységi körbe tartozó valamennyi kérdésről ismertető, tájékoztató anyagok készítése, rendelettervezetek, szerződéstervezetek, kimutatások véleményezése, előkészítése, ill. készítése, tájékoztatás a

hőközpontok, hőfogadók használatának jogi szabályozásáról.

c) Üzemviteli felügyelet (Diszpécsterszolgálat) feladata

- a szolgáltatás minőségével kapcsolatos tájékoztatás;
- mindennemű szolgáltatási problémával kapcsolatos ügyintézés (fűtés és melegvíz 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 ügyfél-bejelentések fogadása, a hibabejelentő naplóba való rögzítése, a hibabejelentés alapján szükséges intézkedések megtétele;
- az épületek, un. szekunder fűtési rendszerére vonatkozó átalánydíjas vállalkozási szerződésben vállalt munkák, hiba bejelentések felvétele, a hiba kijavításához szükséges intézkedés megtétele;
- felhasználói megrendelések felvétele, tájékoztatás a várható költségekről, a munkavégzés időpontjáról (szükség esetén, a Műszaki osztály bevonásával);
- 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;
- az ügyfelek tulajdonában lévő berendezések meghibásodásával, üzemeltetésével, felülvizsgálatával és korszerűsítésével összefüggő feladatok ellátása, a megrendelések továbbítása az érintett egység felé;
- a mérőhelyek állapotának és a felhasználók/díjfizetők vételezésének ellenőrzésével kapcsolatos feladatok ellátása, rendellenességre utaló körülmények esetén a felülvizsgálat kezdeményezése;
- 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 hozzáférhető és a felhasználók által elvihető az ÁSZF (általános szerződési feltételek.)

A Távhőszolgáltató ügyfélszolgálatán az Üzletszabályzat a felhasználók részére hozzáférhető.

A SZÉPHŐ Zrt. általános szerződési feltételeit jelen Üzletszabályzat tartalmazza.

d) Működési rend

Az ügyfélszolgálati és diszpécsterszolgálati tevékenységeket ellátó szervezeti egységek részletes feladatait és az ügyintézés menetét a belső folyamatok szabályozása között kell meghatározni.

e) Nyitva tartás

Az ügyfélszolgálati tevékenységet ellátó szervezeti egységek mindenkor nyitva tartási ideje megtalálható a SZÉPHŐ Zrt. honlapján (www.szepho.hu).

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 szervezeti egységek

A felhasználó vagy díjfizető a távhőszolgáltatással kapcsolatos panaszával, észrevételével a SZÉPHŐ Zrt. Ügyfélszolgálatához, Üzemviteli Felügyeletéhez (Diszpécserszolgálatához), a szolgáltató illetékes vezetőjéhez, valamint a Távhőszolgáltató tulajdonosához vagy 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-t.-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, illetve a közérdekű bejelentések kivizsgálására és az írásban történő válaszadásra a külön jogszabályban meghatározott határidők az irányadók.

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 foglalt határidőn belül.

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.

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

f) Elszámolási mérő meghibásodása

A hőközponti - a Magyar Kereskedelmi Engedélyezési Hivatal Mérésügyi és Műszaki Biztonsági Hatósága (a továbbiakban: MKEH MMB) által hitelesített, vagy EU-MID bizonylattal rendelkező - hőmennyiségmérő 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.

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

Az elszámolási alapul szolgáló mérők az MKEH MMB 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, a lehető legrövidebb időn 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 szolgáltató 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 Távhőszolgáltató az általános közszolgáltatási szerződés alapján a lakossági felhasználó részére folyamatos, biztonságos és meghatározott mértékű távhőszolgáltatásra köteles.

Az egyéb felhasználó és a Távhőszolgáltató a polgári jog szabályai szerint

egyedi közszolgáltatási szerződést köt a távhő folyamatos és meghatározott teljesítményű szolgáltatására.

A Távhőszolgáltató a - szóban és írásban tett - bejelentéseket regisztrálja, a lehető legrövidebb időn belül vizsgálja, és indokolt esetben a szükséges intézkedéseket megteszi. Az általa okozott - távhőellátási minőségi hiba miatt bekövetkezett - káreseményeknél a Távhőszolgáltató a Ptk. előírásainak megfelelő kártérítésre kötelezett.

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

A felhasználói berendezések hibáinak javítása megrendelés és díjfizetés ellenében történik, kivéve, ha a tárgyi felhasználói közösség érvényes és hatályos üzemeltetési és karbantartási szerződést vagy általánypénzes vállalkozási szerződést kötött a szolgáltatóval.

Az olyan panaszbejelentések kivizsgálásának és hibaelhárításának költségeit, és az okozott kárt, ami 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.

Ha a fűtés- vagy a melegvíz-szolgáltatás egymást követő három vagy több napon át a Távhőszolgáltatónak felróható okból szünetel, a felhasználót a fűtési, illetőleg a használati melegvíz alapszámított időarányos részének a háromszorosára illeti meg visszatérítés formájában.

6) Fogalom-meghatározások

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

alapidíj: a távhőszolgáltatás igénybevételének lehetőségéért a szolgáltató állandó költségeinek fedezetéül szolgáló éves díj, amelynek 1/12-ed része a tárgyévben fizetendő, és amely lehet légtérfogati alapidíj vagy hőtéljesítmény-lekötési alapidíj. A távhővel ellátott épület, épületrész légtérfogata (légm³) és az ott meghatározott alapidíj egységár (Ft/légm³/év) szorzataként kiadódó összeg (Ft/év).

A távhőszolgáltatás módja, ill. célja szerint az alapidíj egységár különböző: csak fűtési célú, vagy csak vízfelmelegítés szolgáltatási célú, vagy fűtési és melegvíz-szolgáltatás célú alapidíj egységárat kell figyelembe venni a közszolgáltatási szerződésben meghatározott távhőszolgáltatási célnak megfelelően.

csatlakozási pont: a szolgáltatói és a felhasználói berendezés határán, találkozási pontján beépített elzáró szerelvénynek a felhasználó felé eső oldala. A távhőszolgáltató tulajdonát képező hőhordozó közeg a csatlakozási ponton adja át a felhasználó által igényelt hőmennyiséget a felhasználó fűtési rendszerének, a távhő felhasználó általi igénybevétele a csatlakozási ponton történik.

díjfizető: épületrészenkénti díjmegosztás esetén az épületrésznek a közszolgáltatási szerződésben megnevezett tulajdonosa, illetve az épület, építmény vagy az épületrész bérlője, használója.

épületrész: távhővel ellátott épületnek, építménynek, ingatlanak funkcionálisan önálló, külön vagy közös tulajdonban lévő része (lakás, üzlethelyiség, lépcsőház stb.), mely díjszétosztási és számlázási egységet képez.

felhasználási hely: a felhasználó tulajdonában lévő, a közszolgáltatási szerződés tárgyát képező olyan épület, építmény, épületrész, amelynek távhőfogyasztása önállóan mérhető;

fűtött légtérfogat:

Fűtött légtérfogat az írásbeli, vagy igénybevétel útján létrejött közszolgáltatási 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 fípustervek

adatait kell alapul venni.

- A fűtött térfogat felmérése során kapott tört számot a kerekítés általános szabályai szerint kell 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 változatlanoknak 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 légtérfogat felülvizsgálatát mind a felhasználó, mind a szolgáltató kezdeményezheti. A felülvizsgálatot a szolgáltató végzi a felhasználó vagy megbízottja jelenlétében.

hődíj: a felhasználó által vételezett (felhasznált) hőmennyiség után fizetendő díj, amely a felhasznált hőmennyiség (GJ) és a hődíj-egységár (Ft/GJ) szorzataként adódó összeg (Ft). A hődíj-egységár lehet lakossági háztartási célú és lakossági nem háztartási célú, illetve egyéb felhasználókra vonatkozó távhőszolgáltatási egységár;

osztómérő: a távhőszolgáltató által a felhasználó részére nyújtott hőmennyiség díjának költségmegosztója, a felhasználási hely (szekunder) fűtési rendszeréből az épületrész által vételezett hőmennyiség mérésére alkalmas. Üzemeltetése és karbantartása a felhasználó feladata és költsége.

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-jogosultsági és kötelezettségi 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 műszaki-gazdasági feltételeiről még a konkrét igénybejelentés előtt előzetes 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 tájékoztatás tartalmazza az érdekelt kérelmében előadott és ahhoz mellékelte iratokban, tervekben foglalt adatok és igények figyelembevételével a szükséges műszaki-gazdasági követelményeket, az esetleg fizetendő közmű csatlakozási díj összegét, az egyes engedélyek, hozzájárulások szükségességét és az eljárás módját, valamint a tervező kérésére a fogyasztói hőközpont kiviteli tervének elkészítéséhez szükséges adatokat.

b) Igénybejelentés a felhasználó/díjfizető részéről

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

Az igénybejelentés a következőket tartalmazza:

Lakossági felhasználó esetén:

- az igénylő (tulajdonos), vagy a közös képviselő adatai (név, állandó lakcím, levelezési cím, személyi igazolvány szám);
- a felhasználási hely adatai (cím, megnevezés);
- fűtési csúcshőigény [kW];
- használati melegvíz készítés csúcshőigény (kW);
- egyéb célú csúcshőigény [kW];
- összes csúcshőigény [kW];
- felhasználási hely légtérfogat [lm^3];
- a távhőszolgáltatás jellege, díjszabás;
- az üzembe helyezés igényelt időpontja;
- egyéb adatok, igények.

Egyéb felhasználó esetén:

- az igénylő (tulajdonos) adatai (név, cím, levelezési cím);
- cégbírósági vagy nyilvántartási azonosító adatok;

- pénzügyi megnevezése;
- pénzügyi számlaszám;
- adószám;
- a felhasználási hely adatai (cím, megnevezés);
- fűtési csúcshőigény [kW];
- használati melegvíz-készítés csúcshőigény [kW];
- technológiai célú csúcshőigény [kW];
- összes csúcshőigény (kW);
- felhasználási hely légtérfogat [m^3];
- a távhőszolgáltatás jellege, díjszabás;
- az üzembe helyezés igényelt időpontja;
- felhasználó neve, címe;
- fizetési mód;
- várható fogyasztás havonként [GJ];
- egyéb adatok, igények.

Bővítés esetén a meglévő és a tervezett csúcshőigényt is fel kell tüntetni. A bejelentést a lakossági igénylőnek aláírásával, egyéb igénylőnek céges aláírásával kell ellátnia.

c) Tájékoztatás a Távhőszolgáltató részéről

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

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

A hőteljesítmény-lekötési szerződés és a mellékelt 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 előzőekben felsorolt adatai;
- a csatlakozási pont megjelölése;
- az egyes engedélyek, hozzájárulások szükségessége és eljárási módjaik;
- a csatlakozás, illetve a szolgáltatás műszakilag indokolt és jogszabály-

ban előírt pénzügyi feltételei;

- a hálózatfejlesztési hozzájárulás 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 előírja a felhasználó távhőrendszerre való csatlakoztatásának műszaki feltételeit.
- A szolgáltatói berendezést a felhasználói berendezéssel csak a Távhőszolgáltató kapcsolhatja össze.
- A felhasználói vezetékhalózat szerelését végző szervezet, illetőleg személy a bekapcsolás előtt köteles írásban nyilatkozni, hogy a felhasználói vezetékhalózatot a műszaki előírásokban, kötelezően alkalmazandó szabványokban foglaltaknak megfelelően készítette el.
- A munka befejeztével a kivitelezőnek nyomáspróbát, tömörségi vizsgálatot kell végezni és be kell mutatni a beépített berendezések műbizonylatát is.

Jogi - gazdasági feltételek:

- A felhasználói berendezés létesítése, üzemeltetése és fenntartása – eltérő tartalmú megállapodás hiányában - a felhasználói hely tulajdonosának 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 üzembe helyezési 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 hőközponti mérőeszköz egyidejű felszerelésével.
- A felhasználói vezetékhalózat szerelését végző szervezet, illetőleg személy a bekapcsolás előtt köteles írásban nyilatkozni, hogy a felhasználói vezetékhalózatot a műszaki előírásokban és egyéb 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. 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 (ide értve az esetleg szükséges vezetékjogi engedélyt is) az igénybejelentő köteles beszerezni.
- A hőközpontot magában foglaló helyiség használatáért a tulajdonos a Távhőszolgáltatótól térítésre nem tarthat igényt.

e) Fűtési hálózat lakóépületben történő átalakításának szempontjai

A felhasználó 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 mellékletét képező Díjfizetői jegyzéket módosítják.

A fűtési hálózat korszerűsítésének, felújításának alapvető szempontjai:

- radiátortípus-váltás a felhasználó többi tagjának, vagy a felhasználói képviselőnek és a távhőszolgáltató hozzájárulásával lehetséges;
- átfolyós, egycsöves fűtési rendszerbe új, a korábbinál kisebb beömlőnyí-

- lású 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;
 - 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 osztó-gyűjtőről oldható meg;
 - szekunder hőfogyasztásmérőt beépíteni csak a Távhőszolgáltató által jóváhagyott terv alapján lehet.

f) Közszolgáltatási szerződés felmondása (leválás a távhőrendszerről)

A közszolgáltatási szerződés felmondásának feltételeit a Tszt., 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 távhőszolgáltatási tevékenységébe tartozó eszközeinek utolsó lezárt üzleti év könyv szerinti értéke szorozva a közszolgáltatási szerződés felmondásával, vagy módosításával érintett légtérfogata és a Távhőszolgáltató engedélyezett szolgáltatási területén levő összes felhasználási hely teljes légtérfogatának hányadosával.

Székesfehérvár Megyei Jogú Város Önkormányzat Közgyűlésének Székesfehérvár Megyei Jogú Város külterületének valamint egyes belterületi területeirészeinek szabályozási tervéről és helyi építési szabályzatáról szóló 7/2004. (II.24.) önkormányzati rendelete, a belváros és tágabb környezetének szabályozási tervéről és helyi építési szabályzatáról szóló 8/2004. (II.24.) önkormányzati rendelete, Székesfehérvár Megyei Jogú Város Ráchegy szabályozási tervéről és helyi építési szabályzatáról szóló 34/2007 (XI.30.) önkormányzati rendelete, az Ör., valamint e jogszabályok esetleges hatályon kívül helyezése esetén a tárgykör szerint szabályozó újabb jogszabály értelmében a jelenleg távhővel ellátott létesítmények hőellátását csak a jogszabályokban meghatározott feltételekkel lehet megoldani.

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. Hőszolgáltatási Igazgatóság 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 megkezdí 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 szolgáltatás szüneteltetés 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 állapotodnak 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. és az Ör. értelmében kell eljárni.

A korlátozásra vagy szüneteltetés feltételeire és végrehatására e külön jogszabályban 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 felhasználói hely a távhőrendszerre felhasználói hőközponttal csatlakozhat.

Eltérő megállapodás hiányában a szolgáltatói berendezések létesítése a Távhőszolgáltató, a felhasználói berendezések létesítése a felhasználó feladata.

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

A Távhőszolgáltatói 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 csatlakozási díj összegét, az egyes engedélyek, hozzájárulások szükségességét és eljárás módját.

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.

A közszolgáltatási szerződés hatálybalépéséig a Távhőszolgáltató és az igénybejelentő köteles elvégezni mindazokat a munkákat, amelyek a távhő szolgáltatásához, 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 hőtéljesítményigényt 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 az Üzemviteli Megállapodás alapján kért egyéb paramétereket a rögzített tűréshatárok között tartani. Ettől való eltérés a Tsz. 49. §-ban meghatározott szerződésszegésnek minősül és jogkövetkezményeként kötbérfizetést von 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.

A felhasználói panaszokat, bejelentéseket, megkereséseket dokumentálja és nyomon követi, az ügyintézési határidőn belül azokat kivizsgálja és a szükséges teendőket megteszi.

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 törvény szerinti szerződéskötési kötelezettség terheli, melynek megfelelően a polgári jog szabályai szerint a lakossági felhasználóval általános, az egyéb felhasználóval pedig 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 meglévő 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 szerződési ajánlatát elkészíteni, és a másik szerződő fél részére átadni vagy elküldeni. Ha a szerződési ajánlatot kérő az ajánlat elkészítéséhez szükséges adatokat, iratokat, a feltételek teljesítésére vonatkozó igazolást nem bocsátotta a Távhőszolgáltató rendelkezésére, hiánypótlási igényéről a Távhőszolgáltató 15 napon belül köteles a másik felet tájékoztatni. Ebben az esetben az ajánlattételre előírt határidő a hiánypótlás teljesítésével kezdődik. A közszolgáltatási szerződés a felhasználó által aláírt szerződésnek 30 napon belül a szolgáltatóhoz történő visszajuttatásával, a szolgáltató által történt átvétel időpontjában jön létre. Ha a felhasználó a szolgáltató szerződés tervezetét véleményeltéréssel írta alá, a szerződés nem jön létre, a véleményeltérést új ajánlatnak kell tekinteni. Ebben az esetben a Távhőszolgáltató az eltérő álláspontok egyeztetését 15 napon belül kezdeményezni köteles. A szerződés a véleményeltérésben foglaltakban történt eredményes egyeztetés, az egyező álláspontok kialakításával, annak időpontjában jön létre, és a szerződés hatálya is ennek megfelelően módosul.

Megszűnik a szolgáltató ajánlati kötöttsége, ha a jogosult, illetve a felhasználói igénnyel jelentkező a szerződés tervezetet 30 napon belül aláírva nem küldi vissza, vagy arra vonatkozóan nem nyilatkozik.

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

A szerződés megkötése után, a szerződés érvényességének kezdeti napján

vagy a szolgáltatás megkezdésekor a felhasználó képviselője és a Távhőszolgáltató jegyzőkönyvet vesz fel az érintett hőközpont hőfogyasztás-mérőjének induló állásáról. Ezen jegyzőkönyv a szerződés mellékletét képezi.

c) A szerződés tartalmi követelményei

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

A szerződés mellékletei

Felhasználói jegyzék

Adatlap

Üzemviteli megállapodás, melynek tartalma:

- az érintett épületek azonosító adatai (objektum szám, cím);
- a felhasználó képviselőjének adatai;
- szolgáltatással kapcsolatos intézkedési körök (pl. hőenergiával történő gazdálkodás), egyéb megállapodások;
- dátum és aláírás.

Díjfizetők jegyzéke

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, az egyedi közszolgáltatási szerződések határozott időre szólnak, amelyet a felek

- elszámolás-technikai kérdések tekintetében évente egyszer (az új elszámolási időszak kezdetén);
- a „Felhasználói adatlap” adatsorainak tekintetében hó kezdetekor;
- az „Üzemviteli megállapodás” a hőenergiával történő gazdálkodás vonatkozó része tekintetében
- és a „Díjfizetők jegyzéke” tekintetében bármikor

módosíthatnak.

A vételezés szüneteltetése esetén a felhasználó az alapidő díjat, mint éves díjat fizetni köteles.

Az 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) Szerződésszegés és következményei

Szerződésszegést követ el a Távhőszolgáltató, ha:

- a hőenergia szolgáltatást a szerződés szerinti időpontban nem kezdi meg,
- a hőenergiát saját hibájából nem a szerződésben meghatározott paraméterekkel szolgáltatja,
- felróható magatartása miatt a hőenergia szolgáltatási kötelezettségének 24 órát meghaladóan nem tesz eleget,
- a szolgáltatás tervszerű munkák miatti szüneteltetéséről a fogyasztót időben nem értesíti.

A szerződésszegéssel okozott és a felhasználó által hitelt érdemlően bizonyított kárt, ha arra a díjvisszatérítés (alapidíj) nem nyújt fedezetet, a Távhőszolgáltató köteles megtéríteni.

Szerződésszegést követ el a felhasználó, vagy a díjfizető ha:

- a szerződésben meghatározott hőtéljesítményt túllépi
- a távhő folyamatos és biztonságos szolgáltatását, illetőleg más felhasználó vagy díjfizető szerződésszerű távhővételezését zavarja vagy veszélyezteti, különösen ha a felhasználói berendezéseken, a Távhőszolgáltató hozzájárulása nélkül átalakítási munkákat végez, vagy a műszaki biztonságtechnikai követelményeknek nem megfelelő berendezést helyez üzembe.
- a mérőeszközt vagy a mérőeszköz hitelességét tanúsító jelet (fémzár, hitelesítési bélyegzés, matrica) megrongálja, eltávolítja vagy - amennyiben a mérőeszköz olyan helyiségben van elhelyezve, amelybe a fogyasztó állandó bejutása, illetve felügyelete biztosított - ezek sérülését, illetve hiányát a távhőszolgáltatónak nem jelenti be,
- az elszámolás alapjául szolgáló mérőberendezések ellenőrzését, leolvasását szándékosan megghiúsítja vagy annak bármilyen befolyásolásával vagy megkerülésével vételez,
- a távhőszolgáltatás díját nem vagy késedelmesen fizeti,
- a korlátozási rendelkezéseknek nem tesz eleget,
- a távhő vételezését nem a jogszabályokban, illetve jelen Üzletszabályzatban foglalt feltételekkel szünteti meg.

A szerződésszegéssel okozott kár pótdíj(ak)at meghaladó részét a felhasználó köteles megtéríteni.

12) Díjszabás

a) Árak és díjak átláthatósága

Az árak és díjak meghatározása a mindenkor jogszabályoknak megfelelően, az abban leírt módon történik.

A jogszabályi előírások betarthatóságára a SZÉPHŐ Zrt. egy átlátható számviteli, elszámolási rendet alakított ki, hogy a költségek fajtáinak szükségessége és mértéke egyszerűen megítélhető legyen. Az elszámolási elv kialakításánál és érvényesítésénél az a cél, hogy az egyes felhasználói csoportok között keresztfinanszírozás ne legyen, mivel a keresztfinanszírozás gátolja az energiefelhasználás tényleges csökkentésére való törekvést.

b) A díjak, díjrendszerek kialakításának, változtatásának általános elvei

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

A távhőszolgáltatásra vonatkozó áraknak és egyéb díjaknak összhangban kell lenniük a következő követelményekkel.

- **Költségfedezeti elv:** A díjrendszer által elérhető bevétel biztosítsa, hogy a Távhőszolgáltató indokolt üzemeltetési költségei, valamint a szükséges és indokolt befektetései megfelelően megtérüljenek, beleértve a hatékony működéshez szükséges kockázat és nyereség fedezetének biztosítását is.
- **Költségminimalizálási elv:** A díjrendszer segítse elő, illetve tegye lehetővé a biztonságos hőenergia-ellátást, a ráfordítások hatékony igénybe vételét, a hőenergia racionális és takarékos felhasználását. Egyaránt érvényesüljön a felhasználó és a Távhőszolgáltató érdeke és mindez a lehető legalacsonyabb költségszinten valósuljon meg.
- **Költségviselési elv:** A díjrendszer és a költségek elszámolási rendje biztosítsa, hogy sem a Távhőszolgáltató, sem a felhasználó részére indokolatlan megkülönböztetéseket, előnyöket, hátrányokat a szolgáltató ne érvényesítsen. Minden felhasználó a lehető legteljesebb mértékben viselje az arányosan rá jutó költségeket és ráfordításokat.
- **Együttműködési elv:** A díjrendszerek legyenek könnyen alkalmazhatók, egyszerűek és közérthetőek, szolgálják a Távhőszolgáltató - Felhasználó együttműködését, kapcsolatuk fejlesztését, tegyék lehetővé az információk szabad hozzáférhetőségét és kölcsönös felhasználását. A korlátozás rendje legyen átlátható és közismert.

Kiemelve a 2011. április 15-től hatályba lépett módosításokat a Tsz. és az árak megállapításáról szóló 1990. évi LXXXVII. törvény szabályozzák a távhő legmagasabb hatósági árának meghatározását.

A lakossági felhasználók és a külön kezelt intézmények számára nyújtott távhőszolgáltatás (fűtés és használati melegvíz) díját, azok szerkezetét a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal javaslatának figyelembevételével

az energiapolitikáért felelős miniszter állapítja meg rendeletében.

A távhőszolgáltatási csatlakozási díjat, annak fizetési feltételeit, valamint a lakossági felhasználónak és a külön kezelt intézménynek nyújtott távhőszolgáltatásra vonatkozó, a miniszteri rendeletben nem szabályozott díjalkalmazási és díjfizetési feltételeket az önkormányzat képviselő-testülete határozza meg rendeletben.

13) Mérés, számlázás

a) Az elszámolás alapjául szolgáló mérőberendezés

Alapvetés: a szolgáltatott távhő elszámolásának alapja a hőközpontban, hiteles hőmennyiségmérőn mért hőmennyiség. Minden egyéb hőérzékelés alapú műszer által nyert adat, és a felhasználói közösség által elfogadott felosztási elv a hőközponti hőmennyiségmérő szerinti hőfogyasztás díjának költségmegosztására szolgál.

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

Hőmennyiségmérőként az MKEH MMB 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.

Épületrészenkénti mérés esetén a lakóépületben és a vegyes célra használt épületben lévő épületrészek és egyéb 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 külön-külön mérhető legyen. Az épületrészenkénti mérésre szolgáló hőmennyiségmérők karbantartása, cseréje, újrahitelesítése a lakóépület, illetőleg a vegyes célra használt épület tulajdonosának a kötelessége.

Mind hőközponti, mind épületrészenkénti osztómérés esetén a Távhőszolgáltató és a felhasználói közösség képviselője köteles egymást kölcsönösen tájékoztatni a mérőcseréről annak érdekében, hogy a távhőszolgáltatás illetőleg - vételezés és annak elszámolása zavarmentes legyen.

b) Elszámolási mérőberendezések leolvasása

Hőfogyasztásmérők leolvasása:

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

A felhasználó jogosult a mérő adatait az Üzemviteli Felügyeleten (Diszpécser-szolgálatnál) ellenőrizni.

Költségosztás célú melegvízmérők leolvasása:

Felhasználó, díjfizető a tárgyhavi melegvíz-fogyasztást a tárgyhónap utolsó napjáig írásban vagy telefonon közli.

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

c) Hődíjak elszámolása, elszámolási módok

Általános hődíjelszámolási elv, hogy a hőközpontba beépített hőmennyiségmérő joghatású mérési alapadatok megállapítására szolgál a hőközpontból ellátott épületrészek hőfogyasztás-elszámolása esetén.

Az egyes épületrészek arányos hőfogyasztásának megállapítása az alábbi felosztási módokkal és kapcsolódó elszámolásokkal történhet a díjfizetők között:

Fűtési célú hőfogyasztás esetén

- 1) az Ör. alapján az ellátott épületek/épületrészek **légtérfogatának** arányai szerint (Tsz. 44. § (1)), vagy
- 2) a fűtésre felhasznált hőmennyiség épületrészenként beépített, hőleadónként felszerelt **költségsztó műszerek** adatai alapján, vagy
- 3) Hődíjelszámolás épületrészenkénti, **osztómérő** általi hőmennyiségmérés esetén

Melegvízellátási célú hőfogyasztás esetén

- 4) Vízfelmelegítési díjak felosztása és számlázása a költségsztás célú melegvízmérők adatai alapján történik

1) Légtérfogat-arányos költségmegosztás és hődíjfizetés

Az elszámolások alapja – eltérő megállapodás hiányában - a fűtési költségek esetében a fűtött helyiségek légtérfogata.

Ez az alapeseti elszámolási mód a hőközponti mérő felszerelésével és a szolgáltatás igénybevételével, írásos szerződés nélkül is létrejön.

2) Költségsztón alapuló költségmegosztás és hődíjfizetés

Havi elszámolás

Költségmegosztásra szolgáló, épületrészenkénti - hőleadónként felszerelt - költségsztók alapján történő elszámolás teljes körű havi adatszolgáltatás esetén alkalmazható. Az elszámolás alapjául szolgáló mérő (hőközponti hőmennyiségmérő) által mért hőmennyiség egy része az egyes épületrészek között, azok légtérfogata alapján kerül felosztásra és számlázásra, figyelembe véve a Vhr. mindenkor hatályos rendelkezéseit.

A Távhőszolgáltató a költségmegosztó alapján számolt felosztási arányokat csak abban az esetben tudja figyelembe venni, ha a felhasználó (társasház közös képviselője, lakásszövetkezet ügyvezető elnöke, tulajdonosi közösség egyéb képviselője) teljes körűen, az összes épületrészre vonatkozóan minden hónap 5. napjának 12 órájáig írásban közli a Távhőszolgáltatóval az előző hónapra alkalmazni kívánt felosztási arányokat. Ennek hiányában a havi fogyasztás az épületrészek légtérfogatának arányában kerül felosztásra és számlázásra.

Éves újraosztás

Az egy-egy hőközpont (elszámoló mérőhöz) tartozó felhasználói közösségek a fűtési költségek felhasználás arányos felosztására fűtési költségmegosztókat szereltethetnek fel.

A költségfelosztás számszerű eredményeit a felhasználónak (társasház közös képviselője, lakásszövetkezet ügyvezető elnöke, tulajdonosi közösség egyéb képviselője) írásban valamint elektronikus formában kell benyújtania a Távhőszolgáltató felé. Ha a felhasználó által a költségmegosztók felszerelésére és működtetésére megbízott személy vagy szervezet adja át a Távhőszolgáltatónak az eredményeket, a szolgáltató a felhasználó képviselőjének írásbeli jóváhagyása esetén alkalmazhatja azt a díjfelosztás és számlázás során.

Amennyiben a költségmegosztók szerinti díjfelosztással a fűtési idény során már nyújtott, és mérési adatok alapján felosztott és számlázott díjnak a fűtési idényt követő, évenként egyszeri teljes, vagy részleges felhasználó, vagy megbízottja általi újraosztása történik, a szolgáltató a felosztás során csak leellenőrzi az adatokat, a pótbefizetési kötelezettségek és visszatérítések számolt értékét.

Ahhoz, hogy az újraosztás eredményét a Távhőszolgáltató kiszámlázza és az épületrészek díjfizetőinek a visszatérítést pénzügyileg teljesítse, az alábbi feltételeknek kell együttesen teljesülnie.

- Az újraosztásnak és elszámolásnak meg kell felelnie a mindenkor hatályos Vhr-nek, különös tekintettel annak a 104/2011.(VI.29.) Korm. rendelet alapján beiktatott rendelkezéseire.
- Teljesülnie kell kiemelten a Vhr. 17/E. § (1) bekezdésében foglalt együttes feltételeknek, miszerint a hőmennyiség díja
 - 30%, de legfeljebb 50% mértékben az épületrészek fűtött légtérfogata arányában,
 - a fennmaradó rész fogyasztásarányosan, a fűtési költségmegosztók leolvasott adatainak alapulvételével,
 - valamint a Vhr. 6. mellékletben meghatározott korrekciós tényezők figyelembe vételével kerül felosztásra.
- A fogyasztásarányos hányad épületrészekre történő felosztásának számítása során az egyes épületrészekre figyelembe vett fajlagos fűtési hőfelhasználás nem lehet nagyobb a felhasználási hely fajlagos fűtési hőfelhasználása 2,5-szeresénél.
- A felhasználó képviselőjének nyilatkoznia kell az alábbiakról:
 - a tulajdonosi közösség a rá vonatkozó jogszabályoknak és belső szabályzatainak megfelelően határozatot hozott a fűtési célú hőfelhasználás időszakonkénti újra szétosztásáról a díjfizetők között,
 - a hőleadó berendezésekre felszerelt költségmegosztók adatai alapján és a tulajdonosi közösség képviselőjében jóváhagyja az újraosztás eredményét,
 - az újraosztás eredményét megalapozó számítás és kapcsolódó ki-

mutatás megfelel a mindenkor hatályos Vhr.-nek.

Amennyiben a költségmegosztó felszerelését, leolvasását és adatainak kiértékelését végző megbízott személlyel vagy gazdálkodóval a felhasználó nem módosítja a Vhr. mindenkor hatályos rendelkezései alapján a kiértékelésre vonatkozó szerződést, és ennek következtében az újraosztás nem felel meg a hivatkozott rendeletnek, illetve nem a fentieknek megfelelő a felhasználó képviselőjének a nyilatkozata, úgy a Távhőszolgáltató az újraosztás alapján a számlázást nem végzi el, a számolt visszatérítéseket nem teljesíti, a pótbefizetési kötelezettség pénzügyi teljesítését nem követeli, azokat a tulajdonosi közösség belső pénzügyi rendezési jogkörébe utalja.

A Távhőszolgáltató jogosult az újraosztás eredményeként előálló visszatérítések és követelések kiszámlázását, pénzügyi teljesítési határidejét időben elválasztani. A visszatérítések kiszámlázására és pénzügyi teljesítésére a pótbefizetések időzítését követő 90 nap elteltével kerülhet sor.

3) Hődíjelszámolás épületrészenkénti osztómérők alapján

Épületrészenkénti fűtési hőmennyiségmérés esetén a felhasználói közösség és a Távhőszolgáltató megállapodást köt.

A megállapodásban rögzítik a megvalósítás módját, a költségviselést és az elszámolás elvét.

4) Vízfelmelegítési díjak felosztása és számlázása

Azon épületekben, ahol a fűtésre és melegvíz-készítésre felhasznált hőmennyiség egyazon mérővel mért, a hődíj megosztásra kerül.

Az elszámolások alapja melegvíz-hődíjak esetében a közölt (felhasználó, díjfizető, közös képviselő, víziközmű-szolgáltató) fogyasztott melegvíz-mennyiség, m³-ben kifejezve.

A Távhőszolgáltató vagy megbízottja jogosult a melegvízmérők lejelentett adatainak – ld. jelen dokumentum 13.) b) pontjában foglaltak – személyes úton és/vagy a víziközmű-szolgáltatón keresztül ellenőrzésére.

A vízfelmelegítési díjak felosztása a felhasználók által szolgáltatott, melegvíz mennyiségmérők adatain alapszik. A díjfizető, vagy a felhasználói közösség képviselője havonta köteles az adatszolgáltatásra. Adatszolgáltatás hiányában, vagy hiányos (nem minden épületrészre kiterjedő) adatszolgáltatás esetén a vízfelmelegítés díja a rendelkezésre álló adatok alapján kerül felosztásra. A melegvíz mennyiségmérők szolgáltatott adatainak és az egységnyi melegvíz előállításához szükséges hőmennyiség egységárának a szorzatát számlázza a Távhőszolgáltató az egyes épületrészek tulajdonosainak.

d) Számlázás rendje

Alap esetben a Távhőszolgáltató a felhasználónak nyújtott szolgáltatást - eltérő tartalmú megállapodás hiányában - 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.

Egyedi esetben - a felhasználói közösséggel kötött írásos megállapodás alapján - a hődíjak éves elszámolása a felhasználók kezdeményezésére létrejöhet az alábbiak szerint:

Az elszámolási időszak minden év június 1-jétől a következő év május 31-ig tart. A felhasználók az elszámolási időszakban a fogyasztási helyre vonatkozó egyedi és a városi átlagos adatokból számított díjak alapján részfizetést teljesítenek a fűtési és melegvíz-hődíjra.

A fűtési hődíj részfizetés a fűtési idény hónapjaiban, vagy – ha erre vonatkozóan a felhasználó díjfizető nyilatkozik - 12 hónapra elosztva is fizethető. A 12 havi hődíjfizetésre vonatkozó nyilatkozatot a szolgáltatóhoz az elszámolási időszak kezdete előtt, legkevesebb 15 nappal, írásban kell eljuttatni.

A részfizetés összegében a felhasználói közösség és a Távhőszolgáltató eltérő tartalmú megállapodást is köthet.

A részfizetések összegét évente egyszer számolják el. A hőközpontban ténylegesen felhasznált hőenergia költségével összevetve adódik az elszámolási különbözet, amely az egyes felhasználókra, díjfizetőkre bontottan pótlólagosan számlázásra vagy – megtakarítás esetén – jóváírásra kerül.

Elszámoláskor a felhasználók tételes kimutatást kapnak az elszámolási időszak felhasználási helyre vonatkozó valamennyi adatáról, és minden egyes díjfizető megkapja saját, részletes elszámolását is.

Amennyiben a felhasználót vagy a díjfizetőt a számlázás alapjául szolgáló hiteles mérőműszerek alapján visszatérítés illeti meg, a Távhőszolgáltató az éves elszámoló számlából adódó díjkülönbözetet a TKSZ-ben foglaltak szerint számolja el, illetve fizeti vissza.

e) A számla tartalma

- tárgyhót megelőző alapidíj vagy teljesítménydíj,
- tárgyhót megelőző havi, a tényleges felhasználásból az épületrészre jutó hődíj (havi tényleges fogyasztás elszámolása esetén) vagy tárgyhót megelőző hődíj részfizetés esetén,
- bejelentett használati melegvíz hődíja.
- számla összegét befolyásoló egyéb tételek (túlfizetés, támogatások, stb.)

f) 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.

A számla csak a befizetést igazoló bizonylattal (bevételi pénztárbizonylat, pénzügyi egyenlegértékesítő, készpénz átutalási megbízás postabélyegzővel igazolt feladóvevénye) együtt tekinthető kiegyenlítettnek.

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

Számlák küldeményként való kézbesítése

Ha a díjfizető szolgáltatási, illetve levelezési címre kéri a számlát, a szolgáltató a számlát annak elkészítését követő 5. munkanapig postai úton kézbesíti. A kézbesítés egyszerű postai küldemény útján történik, mely a postai feladást követő 3. munkanapon kézbesítettnek minősül.

Csoportos beszédési megbízás

Ha a díjfizető vagy a pénzügyi intézet értesíti a szolgáltatót arról, hogy a díjfizető és pénzügyi intézet között megállapodás jött létre a távhőellátás díjának lakossági folyószámláról történő kiegyenlítésére, akkor a szolgáltató a bejelentést követő hónaptól minden hónapban értesíti a pénzügyi intézetet 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 készpénzátutalási megbízásra módosítani.

Bankszámláról történő teljesítés

Bankszámlával rendelkező felhasználók a pénzforgalmi szabályok előírásai alapján, kétoldalú megállapodásban rögzített módon:

- határidős beszédési megbízással,
- átutalással

egyenlíthetik ki a számukra megállapított díjat.

g) Fizetési határidő, késedelmes fizetés, fizetési hátralék behajtása

A szolgáltató az igazolt díjhátralék behajtása érdekében saját maga vagy megbízottja útján intézkedik.

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 díjfizetővel való személyes kapcsolattfelvétel közvetlenül a SZÉPHŐ Zrt. vagy az ügy érdekében eljáró külső megbízott által,
- 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 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 Távhőszolgáltató a díjfizetésre kötelezett személyes adatait a közszolgáltatási szerződés teljesítése, ennek keretében a szolgáltatási díjigényének érvényesítése érdekében (ez esetben kiegészítve a díjtartozásra és szolgáltatási helyre vonatkozó adatokkal) szükség esetén megbízottja számára a jelzett felhasználási célból átadja. Az adatkezelés időtartama legfeljebb a szerződés lejártáig, ill. díjtartozás esetén a díjtartozás teljesítésének időpontjáig terjed.

A szolgáltató más közműszolgáltatóval a kintlévőségeinek hatékonyabb behajtása érdekében együttműködhet.

Díjvisszatérítés

Ha a Távhőszolgáltató a felhasználóval szemben fennálló távhőszolgáltatási kötelezettségének folyamatosan, **3 napot meghaladóan**, neki felróható okból **nem tesz eleget**, a felhasználót az alapidjából a szüneteltetés időtartamával arányos díjvisszafizetés illeti meg.

14) Kapcsolattartás

a) Kapcsolat a fogyasztóvédelmi szervekkel és a felhasználói érdekképviseletekkel

A SZÉPHŐ Zrt. a Tsz. és az e tárgykörben hatályos egyéb jogszabályok szerint, illetve a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal által kidolgozott ajánlások figyelembe vételével együttműködik az országos és a helyi fogyasztóvédelmi szervekkel, felhasználói érdekképviseletekkel 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 Megyei Kormányhivatal Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály;
- Székesfehérvár Megyei Jogú Város jegyzője
- Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal Fogyasztóvédelmi Ügyfélszolgálat
- Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság
- Gazdasági Versenyhivatal
- Alapvető Jogok Biztosának Hivatala

c) Felhasználók társadalmi érdekképviseletei

Általában a felhasználók társadalmi érdekképviseleteinek minősülnek azok a társadalmi szervezetek, illetőleg szövetségek, amelyeket a felhasználók az egyesülési jogról szóló 2011. évi CLXXV. törvény alapján kifejezetten a felhasználók érdekképviselete céljából hoztak létre, és annak megfelelően működnek.

1. Lakásbérlet és Lakástulajdonosok Érdekvédelmi Egyesülete
2. Gazdasági kamarák
3. Székesfehérvári Fogyasztóvédelmi Egyesület

A SZÉPHŐ Zrt. mint szolgáltató a fogyasztóvédelmi szervek, felhasználói érdekképviseletek 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 érdekképviselet 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 érdekképviseltek által kezdeményezett ügyekben a Távhőszolgáltató ügyintézési határideje a vonatkozó jogszabályokban meghatározott.

15) Egyebek

a) Energiagazdálkodás, energiatakarékosság

A felhasználói igények maradéktalan kielégítése mellett a felhasználó és a Távhőszolgáltató alapvető érdeke, hogy a távhőellátás a lehető legkisebb mértékű tőkeáfordítás és primerenergia, illetve hőhordozó felhasználásával valósuljon meg. A Távhőszolgáltató e kötelezettségének oly módon tesz eleget, hogy az egyes felhasználói közösségek által meghatározott fűtöttséget állít elő és HMV-szolgáltatást biztosít, illetve hőmennyiséget szállít.

A Távhőszolgáltató hőenergia takarékossgal kapcsolatos, gyakorlati tevékenységei közé tartozik – a hőtermeléssel összefüggésben – a telepi hatások mindenkor, lehető legmagasabb szinten tartása éppúgy, mint a hőszállítás tekintetében a hálózati hőveszteség - technikai lehetőségek határán belüli - lehető legalacsonyabb értéken tartása, illetve a felhasználói hőközpontok 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 több-letfelhasználást üzemviteli módosítással, gépcserékkel, átalakításokkal igyekszik kiküszöbölni.

A felhasználó képviselőjének igényére a Távhőszolgáltató:

- a fűtési megbízottal együttműködve állítja be a hőközpontban a kívánatos mértékű fűtés szintjét, illetve annak naponként és napszakonként eltérő, hetenként ismétlődő programját;
- energetikai tanácsadást biztosít a takarékosági lehetőségekről a fűtési rendszerek korszerűsítése, a felhasználói rendszerek szabályozása, 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 felhasználói hely tulajdonosának kötelessége. Az üzemeltető a felhasználók folyamatos és biztonságos ellátása érdekében köteles az általa üzemeltetett berendezés üzemképes állapotáról gondoskodni.

A felhasználói berendezések primer 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.