



**Székesfehérvári Épületfenntartó és Hőszolgáltató
Részvénytársaság
Távhőszolgáltatási
ÜZLETSZABÁLYZATA**

Székesfehérvár , 2004-02-27

SZÉPHŐ Rt. Távhőszolgáltatási Üzletszabályzata

Tartalomjegyzék

| | |
|---|----|
| Előszó | 4 |
| 1) Az Üzletszabályzat tárgya és hatálya | 5 |
| a) Az Üzletszabályzat tárgya | 5 |
| b) Az Üzletszabályzat hatálya | 5 |
| c) Az Üzletszabályzat hatálybalépésének ideje | 5 |
| d) Az Üzletszabályzat módosítása | 5 |
| e) Az Üzletszabályzat érvényessége | 5 |
| 2) A gazdasági társaság adatai | 6 |
| Alapadatok | 6 |
| a) Társaság távhőszolgáltatással összefüggő tevékenységi körei | 6 |
| b) Társaság irodaépületei, telephelyei | 6 |
| c) Társaság szervezeti tagozódása | 7 |
| 3) Minőségirányítás | 8 |
| 4) Ügyfélszolgálat - Diszpécsterszolgálat | 8 |
| a) Feladata | 8 |
| b) Működési rend | 10 |
| c) Műszaki ismereteket is igénylő fogyasztói bejelentések, panaszok ügyintézés | 10 |
| 5) Panaszügyintézés | 11 |
| a) Eljárás egyes panaszügyekben | 12 |
| b) Elszámolás mérő meghibásodása esetén | 13 |
| c) Minőségi reklamáció | 13 |
| 6) Fogalom meghatározások | 15 |
| 7) Igénybejelentés | 16 |
| a) Előzetes tájékoztatás | 16 |
| b) Igénybejelentés a fogyasztó részéről | 16 |
| c) Tájékoztatás a Távhőszolgáltató részéről | 17 |
| d) Az igénylő nyilatkozata az ajánlat elfogadásáról | 18 |
| e) Csatlakozási feltételek | 18 |
| f) Fűtési hálózat lakóépületben történő átalakításának szempontjai | 19 |
| g) Leválás a távhőrendszerről | 20 |

| | |
|--|----|
| h) A távhőszolgáltatás szüneteltetése , korlátozása..... | 20 |
| 8) Csatlakozási díj..... | 22 |
| 9) Szolgáltatás minőségi jellemzői..... | 24 |
| 10) Szerződések..... | 25 |
| a) Közüzemi szerződések..... | 25 |
| b) Szerződés előkészítése, megkötése..... | 25 |
| c) Szerződések tartalmi követelményei..... | 26 |
| d) Szerződések típusai..... | 26 |
| e) Szerződések időbeli hatálya és módosítása..... | 27 |
| f) Szerződésszegés és következményei..... | 27 |
| 11) Elszámolás..... | 29 |
| a) Elszámolási mérőberendezés..... | 29 |
| b) Hődíjak elszámolása..... | 30 |
| c) Számlázás rendje..... | 32 |
| d) Fizetési határidő, késedelmes fizetés, fizetési hátralék behajtása..... | 33 |
| e) A fűtött légtér fogat, fűtöttség meghatározása..... | 34 |
| 12) Kapcsolattartás..... | 35 |
| 13) Árszabás..... | 36 |
| a) Árak és díjak átláthatósága..... | 36 |
| b) A díjak , díjrendszerek kialakításának , változtatásának általános elvei..... | 36 |
| c) A távhőszolgáltatás ár és díjtételrendszere..... | 37 |
| 14) Egyebek..... | 38 |
| a) Energiagazdálkodás, energiatakarékosság..... | 38 |
| b) Környezetvédelem..... | 38 |
| c) A szolgáltató felülvizsgálati, ellenőrzési jogosultsága..... | 39 |

Előszó

Az 1998. évi XVIII. törvény a távhőszolgáltatásról előírja, hogy a Távhőszolgáltató készítsen üzletszabályzatot és azt terjessze a működési engedélyt kiadó települési önkormányzat – jelen esetben Székesfehérvár Megyei Jogú Város Önkormányzata – elé. A törvény az üzletszabályzattal szembeni formai és tartalmi követelmények egy részét önkormányzati, illetve Kormány rendelet, valamint a Magyar Energia Hivatal hatáskörébe utalta.

A SZÉPHŐ RT. a törvény, valamint a végrehajtása tárgyában kiadott jogszabályok előírásainak megfelelően készítette el üzletszabályzatát.

Az üzletszabályzat elsődleges feladata:

- a fogyasztók és díjfizetők alapvető tájékoztatása
- a szolgáltatási feltételrendszer egyértelmű rögzítése
- jó, korrekt, megbízható kapcsolatrendszer kialakítása a szolgáltató, valamint a fogyasztó 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 törvény szerint az üzletszabályzat a működési engedélyt kiadó Székesfehérvár Megyei Jogú Város Önkormányzata által jóváhagyott szabályzat, amely a székesfehérvári szolgáltatási sajátosságok figyelembevételével szabályozza a SZÉPHŐ RT. Távhőszolgáltatói működését, meghatározza a SZÉPHŐ RT. kötelezettségeit és jogait a távhőszolgáltatásban.

b) Az Üzletszabályzat hatálya

Jelen üzletszabályzat hatálya a SZÉPHŐ RT. Távhőszolgáltatói és távhőtermelői működési engedélyében meghatározott működési területre, illetve a SZÉPHŐ Rt-től hőt vételező, valamint SZÉPHŐ RT-vel szerződéses jogviszonyban álló fogyasztókra és az általuk megnevezett díjfizetőkre terjed ki.

c) Az Üzletszabályzat hatálybalépésének ideje

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

d) Az Üzletszabályzat módosítása

Az Üzletszabályzat módosítását a SZÉPHŐ RT. 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: | Székesfehérvári Épületfenntartó és Hőszolgáltató Rt |
| Rövidített neve: | SZÉPHÓ RT. |
| Székhelye: | 8000 Székesfehérvár, Honvéd u. 1. |
| Alapítója: | Székesfehérvár Megyei Jogú Város Önkormányzata |
| Jogelődje: | Székesfehérvári IKV |
| Cégbejegyzés helye: | Fejér Megyei Bíróság |
| Cégbejegyzés ideje: | 1993. július 9. |
| Cégbejegyzés száma: | 0710001064 |
| 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

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

b) Társaság irodaépületei, telephelyei:

SZÉPHÓ RT. központ
Székesfehérvár, Honvéd u.1.
☎: (22)-541-300

Hőszolgáltatási Igazgatóság
Székesfehérvár, Lövölde u.1/a.
☎: (22)-510-730

Ügyfélszolgálat
cím : 8000 Székesfehérvár , Lövölde u. 1/a.
☎: (22)-510-731

Diszpécsterszolgálat - hibabejelentés
cím : 8000 Székesfehérvár , Lövölde u. 1/a.
☎: (22)-510-732

Távfűtési anyagraktár
cím : 8000 Székesfehérvár , Deák F. u. 29/c.
☎: (22)-312-379

Szárazréti Raktár
Székesfehérvár, Farkasvermi u. 40.
☎: (22)-512-600

A hőtermelő telephelyek:

- Tóvárosi Fűtőmű
Székesfehérvár, Tóvárosi ln.
- Kőfém Itp-i Fűtőmű
Székesfehérvár, Kőfém Itp.
- Szedreskerti Fűtőmű
Székesfehérvár, Szedreskerti ln.

- Széchenyi u. 36-48 kazánház
Székesfehérvár, Széchenyi u. 36.
- József Attila Kollégium kazánház
Székesfehérvár, Széchenyi u. 13.
- Sörház téri kazánház
Székesfehérvár, Sörház tér 1.

c) Társaság szervezeti tagozódása

Az Alapító Okirat szerint a Társaság Szervezete:

- Közgyűlés
- Igazgatóság
- Vezérigazgató
- Felügyelő Bizottság
- Könyvvizsgáló

A Vezérigazgató közvetlen felügyelete alá tartozó egységek és vezetők:

- hőszolgáltatási vezérigazgató-helyettes
- gazdasági és informatikai vezérigazgató –helyettes
- műszaki vezérigazgató-helyettes
- termelési vezérigazgató-helyettes
- titkárság
- jogi tanácsadó
- humánpolitikai osztály
- minőségügyi megbízott

A hőszolgáltatási vezérigazgató-helyettes közvetlen felügyelete alá tartozó egységek:

- távfűtési főüzem
 - hőszolgáltató üzem
 - karbantartó – kalorikus üzem
- titkárság – általános igazgatás
- műszaki csoport
- üzemgazdasági csoport
- anyaggazdálkodási csoport
- díjelszámolási csoport

Legfőbb döntéshozó szerv

- A Társaság Közgyűlése

Felettes szerv

- Székesfehérvár Megyei Jogú Város Önkormányzata

Hőszolgáltatási Igazgatóság szervezeti felépítése: 1. sz. melléklet

3) Minőségirányítás

A SZÉPHÓ RT. elkötelezte magát egy olyan dokumentált, az ISO 9001:2000 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 fogyasztók általi megítélését befolyásoló folyamatok szabályozott működését, a belső szervezetfejlesztés során a szemléletváltást, a minőség iránti elkötelezettség kialakulását.

A Székesfehérvári Épületfenntartó és Hőszolgáltató Részvénytársaság a fogyasztók 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 törvénynek, szabványoknak, előírásoknak való megfelelést jelent, hanem többletvállalkozást is. A fogyasztó központú szolgáltatás része a fogyasztó széles körű informálása, az, hogy milyen körülmények között és mennyi idő alatt jut a szolgáltatáshoz, valamint az is, hogy milyen a távhőszolgáltatás biztonsága és környezetre gyakorolt hatása.

A rendszer minden elemének, a fogyasztókkal 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.

4) Ügyfélszolgálat – Diszpécsterszolgálat

Az ügyfélszolgálat és a diszpécsterszolgálat feladata a fogyasztókkal és díjfizetőkkel történő közvetlen kapcsolattartás, valamint a felmerült igények kielégítése és egyéb ügyek színvonalas intézése.

A fogyasztók vagy díjfizetők a távhőszolgáltatással kapcsolatos kérdéseikkel, észrevételeikkel, panaszügyeikkel, számlareklamációval a Távhőszolgáltató ügyfélszolgálatához illetve diszpécsterszolgálatához fordulhatnak.

A közüzemi szolgáltatási tevékenységet folytató Távhőszolgáltató a fogyasztói, díjfizetői bejelentések intézésére, a panaszok kivizsgálására és orvoslására, a fogyasztók, díjfizetők tájékoztatására – az ügyfelek részére nyitva álló – Ügyfélszolgálatot illetve Diszpécsterszolgálatot tart fenn.

a) Ügyfélszolgálat – Diszpécsterszolgálat feladata

- a szolgáltatás minőségével kapcsolatos tájékoztatás;
- fogyasztói számla tartalmának ismertetése, a számlázás alapjainak felülvizsgálata, szükség esetén korrigálása, ill. korrigáltatása;
- fogyasztó tájékoztatása a távhő és a HMV mérés szerinti elszámolás körülményeiről;
- felvilágosítás az egyéni vízmérő alapján történő elszámolásról;
- melegvízmérők mérőállásainak felvétele, módosítása, megállapodások módosítása, téves elszámolás korrigáltatása;
- a fűtés és melegvíz-szolgáltatás szüneteltetésével kapcsolatos teljes körű felvilágosítás, és ügyintézés;
- tájékoztatás a közüzemi szerződés felmondásával kapcsolatban (lakás, lakrész, közös helyiség és terület, közületi helyiségek; garázs, stb., fűtésből és/vagy melegvíz-szolgáltatásból történő kikapcsolódás).
- előfűtés, utófűtés igénybeviteléről szóló felvilágosítás, reklamálások kivizsgálása, esetleges számlamódosítás;
- üzemi és egyéb fogyasztók ill. díjfizetők esetében a tulajdonos vagy bérlőváltások okozta mérési és elszámolási problémák kivizsgálása, szükséges módosítások végrehajtása;
- tájékoztatás a szolgáltatói és fogyasztói hőközpontok, hőfogadók használatának jogi szabályozásáról;
- mindennemű szolgáltatási problémával kapcsolatos ügyintézés (fűtés és melegvízzel kapcsolatos panasz, zajpanasz, hőközpont karbantartásával kapcsolatos ügyek, kulcsok, festés, törött ablak, rovarirtás, stb. ...). Tájékoztatás a fogyasztóvédelmi érdekképviselő és a távhőtörvényben megjelölt hatóság jogköréről, feladatáról, a fogyasztó - sérelme orvoslására – rendelkezésre álló lehetőségekről;
- tevékenységi körükbe tartozó valamennyi kérdésről ismertetők, tájékoztató anyagok, rendelettervezetek, szerződéstervezetek, utasítások, kimutatások véleményezése, készítése ill. előkészítése.

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

b) Működési rend

Az ügyfélszolgálati tevékenységet ellátó szervezeti egységek ügyintézőit munkaidőben, a diszpécsterszolgálati tevékenységet ellátó szervezeti egység ügyintézőit pedig a hét bármely napján, bármely időpontban kereshetik fel a fogyasztók ill. díjfizetők.

A fogyasztók, díjfizetők személyesen, írásban (e-mail) vagy telefonon kezdeményezhetik ügyeik intézését, illetve kérhetnek tájékoztatást.

A fogyasztók, díjfizetők írásos bejelentésére, vagy észrevételére a lehető legrövidebb időn belül, de legkésőbb 30 napon belül választ kell adni.

Az ügyfélfogadás időpontja a SZÉPHŐ RT. Hőszolgáltatási Igazgatóságán (8000 Székesfehérvár, Lövölde u. 1/a.) egységesen:

| | Ügyfélszolgálat | Pénztár | Diszpécsterszolgálat |
|-----------|-----------------|--------------|----------------------|
| Hétfő | 7.00 – 16.00 | 7.00 – 15.30 | 0.00 – 24.00 |
| Kedd | 7.00 – 18.00 | 7.00 – 17.30 | 0.00 – 24.00 |
| Szerda | 7.00 – 16.00 | 7.00 – 15.30 | 0.00 – 24.00 |
| Csütörtök | 7.00 – 16.00 | 7.00 – 15.30 | 0.00 – 24.00 |
| Péntek | 7.00 – 12.20 | 7.00 – 11.50 | 0.00 – 24.00 |
| Szombat | Nincs | Nincs | 0.00 – 24.00 |
| Vasárnap | Nincs | Nincs | 0.00 – 24.00 |

Pénztár - ebédidő naponta 11.50 – 12.20 között

c) Műszaki ismereteket is igénylő fogyasztói bejelentések, panaszok ügyintézése:

A Hőszolgáltatási Igazgatóság Műszaki Csoportjánál történik.

Táv hőszolgáltatásba történő bekapcsolódás (lakás, lakrész, közös helyiség és terület, közületi helyiségek, garázs stb.). Helyszíni felülvizsgálat, esetenkénti elbírálás, levelezés, esedékesség esetén a számlázás módosíttatása, az ügygel kapcsolatos teljes ügyintézés, szerződéskötés.

Hőközponti hőmennyiségmérés alapján történő elszámolásra vonatkozó teljes körű ismertetés, felvilágosítás a fogyasztói rendszer korszerűsítésére vonatkozó műszaki lehetőségekről.

A távhőszolgáltatást érintő általános kérdések és a tevékenységi körünkbe tartozó konkrét kérdések megválaszolása a fogyasztóknak, önkormányzatoknak és társcégeknek, szakértőknek stb.

A tevékenységi körbe tartozó valamennyi kérdésről ismertetők, tájékoztató, anyagok készítése, rendelettervezetek, szerződéstervezetek, kimutatások véleményezése, előkészítése ill. készítése.

5) Panaszügyintézés

Fogalom meghatározások:

Közérdekű bejelentés: olyan körülményre, hibára, vagy hiányosságra hívja fel a figyelmet, amelynek orvoslása, illetve megszüntetése a közösség érdekeit szolgálja.

Hibajelzés: vevőink, fogyasztóink által bejelentett műszaki meghibásodások, az arra utaló jelzések, bejelentések.

(Amennyiben a hibabejelentés tárgya ugyanazon műszaki meghibásodásra, bejelentésre vonatkozik ugyanattól a személytől, és egymást követően 3 hibabejelentés 20 napon belül történik, a hibajelzést reklamációnak tekintjük.)

Hibabejelentés: azok a hibajelzések, amelyek nem közvetlen vevői, fogyasztói körünkből származnak, illetve nem a SZÉPHŐ RT. szolgáltatási tevékenységeinek következménye a probléma, meghibásodás létrejötté.

Panasz: olyan kérelem, amely egyéni vagy csoportos jogsérelem, vagy érdeksérelem orvoslására, illetve megszüntetésére irányul.

(Reklamáció kategóriába soroljuk a vevői panaszokat abban az esetben, ha az közvetlenül a SZÉPHŐ RT. szolgáltatási tevékenységét érinti, nem sérti más vevők személyiségét, illetve jogszabályokat, határozatokat.)

Reklamáció: minden olyan vevői visszajelzést, mely a SZÉPHŐ RT. tevékenységéből származó, figyelmetlenségből, eltérésből, hibából adódó sérelmet közöl, és amely vevőnket, megrendelőnket, fogyasztónkat hátrányosan érinti.

Panaszügyek kezelése

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

Panaszbejelentés kivizsgálására jogosult szervezeti egységek

A fogyasztó vagy díjfizető a távhőszolgáltatással kapcsolatos panaszával, észrevételével a SZÉPHŐ RT. Hőszolgáltatási Igazgatóság ügyfélszolgálathoz, a diszpécsterszolgálathoz, a szolgáltató 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 illetékességgel rendelkezik.

Ha a fogyasztó, vagy díjfizető a panasz bejelentését nem az illetékes szervezetnél tette, úgy a bejelentést a fogadó szervezet továbbítja az illetékességgel és hatáskörrel rendelkező szervezet felé.

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

- ismételt panaszbejelentéssel élhet a felsőbb szintű szervezeti egységeknél
- sérelmének elintézését kérheti az önkormányzatnál, (a szolgáltató tulajdonosánál)
- segítséget kérhet a fogyasztóvédelmi érdekképviselői szervezettől

- a távhőszolgáltatásról szóló törvényben megjelölt hatóságoktól kérheti sérelmének orvoslását
- polgári peres eljárást kezdeményezhet

A panasz bejelentése történhet :

- személyesen
- írásban (e-mail)
- telefonon

Ügyintézési határidő

A panaszbejelentések, illetve a közérdekű bejelentések kivizsgálására és az írásban történő válaszadásra 30 nap vagy a külön jogszabályban meghatározott határidők az irányadók.

Nyilvántartás

Minden a SZÉPHŐ RT-hez beérkezett, távhőszolgáltatással kapcsolatos panaszt nyilvántartásba kell venni.

A nyilvántartás megoszlik – a panaszok keletkezésének okai elemzése érdekében – panasztípusokra (pl.: számla, mérés, stb. ...) továbbá tartalmazza az ügy elintézésének módját.

a) Eljárás egyes panaszügyekben

Kifogás a számla ellen

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 díjfizetőt, a reklamációtól számított 30 napon belül értesíteni.

Amennyiben a díjfizetőt visszatérítés illeti meg, a Távhőszolgáltató a díjkülönbözetet legkésőbb 30 munkanapon belül korrekciós számla alapján köteles jóváírni.

A szolgáltató a jóváírást,

- ha a díjfizetőnek nincs tartozása, a követő számla összegének csökkentésével, illetve a visszatérítés készpénzben, vagy átutalással,
- ha a díjfizetőnek tartozása van, hátralékának csökkentésével köteles teljesíteni.

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 jogszabályokban előírt kamatokat, valamint az igazolt költségeket a szolgáltatónak köteles megtéríteni.

Kifogás az elszámolás alapját képező mérővel szemben

Az elszámolási alapul szolgáló mérők OMH hiteles állapotban tartásáról annak tulajdonosa köteles gondoskodni.

Az elszámolási mérő meghibásodására utaló bejelentéseket, eseményeket nyilvántartásba kell venni, a lehető legrövidebb időn belül felül kell vizsgálni a mérést és a mérőket, és 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 fogyasztó és a szolgáltató képviselőjének aláírással kell ellátni.

b) Elszámolás mérő meghibásodás esetén

Abban az esetben, ha az elszámolási mérő, vagy annak valamely része hibásan működik, a leolvasás adatai a számlázás alapjául nem szolgálhatnak. Amennyiben a meghibásodás időtartama és mértéke megállapítható, a mért (rögzített) adatokat a szolgáltató helyesbíti.

Lakásban elhelyezett használati melegvízmérő esetén:

A használati melegvízmérő, a hidegvízmérőhöz hasonlóan a FEJÉRVÍZ RT. tulajdona.

Olyan esetben, amikor a mérő – hiba határon túl – a díjfizető rovására tévedett, a meghibásodás feltételezhető időpontjától a mért fogyasztás korrigálendő a mérő tényleges hibájával.

Amikor a meghibásodás a díjfizetőnek fel nem róható okból következett be, és a meghibásodás bejelentése a díjfizetővel kötött megállapodás szerint történt, a méretlen időszak felhasználását az előző mért időszak napi átlagának figyelembevételével kell meghatározni.

Abban az esetben, ha a meghibásodás a díjfizetőnek felróható okból következett be vagy a meghibásodás bejelentése késedelmesen történt, a méretlen időszak felhasználását az előző elszámolási időszak átlag fogyasztása vagy az átalánymennyiség közül a nagyobbik mennyiséggel kell elszámolni.

Amikor a fogyasztási hely összes felhasználását több mérő méri, akkor a meghibásodott mérőre jutó részarány a következő:

- konyhai mérő az átlag- vagy átalányfogyasztás 1/3-d része
- fürdőszobai mérő az átlag- vagy átalányfogyasztás 2/3-d része.

A használati melegvíz-szolgáltatási díj mérés szerinti elszámolására alkalmazott melegvízmérők meghibásodása, hitelesítése miatti kiszerelet a fogyasztó 8 napon belül köteles a távszolgáltatónak írásban bejelenteni. A mérő kiszerelete előtt, valamint a visszaszerelés után a fogyasztó ugyancsak köteles a szolgáltatót írásban értesíteni és lehetővé tenni, hogy a felek a mérő számlálójának utolsó, illetve induló állását közösen rögzítsék.

Hőfogyasztásmérő esetén:

A hőközponti hőmennyiségmérő meghibásodása esetén – annak kijavításáig vagy cseréjéig – a fogyasztásmérő által az előző időszakban mért mennyiségek átlagának azonos szolgáltatási, illetve vételezési körülményekre korrigált mennyisége, illetve ennek hiányában a szolgáltató által számítással meghatározott és a fogyasztó által elfogadott mennyiség a díjelszámolás alapja.

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

c) Minőségi reklamáció

A Távhőszolgáltató az általános közüzemi szerződés alapján a lakossági fogyasztó részére folyamatos, biztonságos és meghatározott mértékű távhőszolgáltatásra köteles.

Az egyéb fogyasztó és a Távhőszolgáltató a polgári jog szabályai szerint egyedi közüzemi 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 fogyasztói berendezések hibáinak javítása megrendelés és díjfizetés ellenében történik, kivéve ha a tárgyi fogyasztói közösség érvényes és hatályos üzemeltetési és karbantartási szerződést vagy átalánydíjas 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 fogyasztói közösségnek, illetve az alaptalan kivizsgálást kérő, illetve kárt okozó fogyasztónak kell megtérítenie.

Ha a fűtés vagy a melegvíz szolgáltatás egymást követő három vagy több napon át a Távhőszolgáltatónak felróható okból szünetel, a fogyasztót a fűtési, illetőleg a használati melegvíz alapdíjből a szüneteltetés időtartamával arányos díjvisszatérítés illeti meg.

6) Fogalommeghatározások

gerincezeték: melyeken keresztül a hőenergia nagyobb hőfogyasztó csoportokhoz (pl.: városrészek) juttatható el hőhordozó közeg segítségével

elosztóvezeték: a gerincezetékről lecsatlakozva kisebb hőfogyasztói csoportok hőigényének kielégítéséhez szükséges hőenergiát szállítják hőhordozó közeg segítségével.

bekötővezeték: gerinc- vagy elosztóvezetékről lecsatlakozó olyan vezeték, melyen keresztül egy hőfogyasztói közösség egy vagy több hővételezési pontjára juttatható el a hőenergia hőhordozó közeg segítségével.

primer rendszer: a távhőrendszernek a hőtermelőtől a hőközponti hőcserélők hőátadó felületéig terjedő része;

tulajdonjogi határ: meglévő és új fogyasztói csatlakozások esetén a tulajdonjogi határ a megkötendő közüzemi szerződésben kerül rögzítésre.

szekunder rendszer: a távhőrendszernek a hőközponti hőcserélők hőátadó felületétől a felhasználó berendezésekig és a használati melegvíz vételező helyekig (csapolókig) terjedő része;

7) Igénybejelentés

a) Előzetes tájékoztatás

Az új fogyasztási hely létrehozásában vagy a többleteljesítmény lekötésében érdekelt építető vagy megbízottja (tervező, kivitelező, a továbbiakban együtt: érdekelt) a távhőszolgáltatás, illetőleg a többleteljesítmény 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 mellékelt 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 eljárás módját, valamint a tervező kérésére a fogyasztói hőközpont kiviteli tervének elkészítéséhez szükséges adatokat.

b) Igénybejelentés a fogyasztó részéről

A távhőhálózatra csatlakozni szándékozó új vagy a korábbinál nagyobb hőtéljesítményt igénylő meglévő fogyasztási 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 fogyasztó esetén:

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

Egyéb és Üzemi fogyasztó esetén:

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

- adószám;
- a fogyasztási hely adatai (cím, megnevezés);
- fűtési csúcshőigény [kW];
- használati melegvíz készítés csúcshőigény[kW];
- technológiai célú csúcshőigény[kW];
- összes csúcshőigény([kW];
- fűtött légtérfogat [lm^3];
- a távhőszolgáltatás jellege, díjszabás;
- az üzembe helyezés igényelt időpontja;
- fogyasztó 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 egyezzenek.

A hőtéljesítmény-lekötési szerződés és a mellékelt ajánlat a felek jogi kötelezettségvállalását fejezi ki arra vonatkozóan, hogy a szükséges létesítmények elkészülte után a fogyasztási helyre vonatkozóan a távhőszolgáltatási közüzemi 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 fogyasztói konkrét igénybejelentés előzőekben felsorolt adata;
- 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 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) Az igénylő nyilatkozata az ajánlat elfogadásáról

Az igénylő a csatlakozási ajánlat érvényességi idején belül írásban közölheti a Távhőszolgáltatóval módosítási igényeit, illetve az ajánlat elfogadása esetén aláírásával ellátva visszaküldheti a hőteljesítmény-lekötési szerződést. Módosított igénybejelentés esetén a műszaki-gazdasági feltételek megváltozása miatt az érvényességi határidők módosulhatnak.

A hőteljesítmény-lekötési szerződés megkötése esetén a felek megfelelő időben intézkednek az általuk finanszírozott létesítmények megvalósítása érdekében. A szerződés felmondása esetén a felmondó fél viseli a meghiúsulás miatt a másik fél addig felmerült költségeit.

e) Csatlakozási feltételek

Műszaki feltételek :

- a fogyasztói berendezéseket úgy kell létesíteni és üzemeltetni, hogy az a távhőrendszer biztonságát, más fogyasztó vételezését ne veszélyeztesse. Ennek érdekében a Távhőszolgáltató előírja a fogyasztó távhőrendszerre való csatlakoztatásának műszaki feltételeit
- a szolgáltatói berendezést a fogyasztói berendezéssel csak a Távhőszolgáltató kapcsolhatja össze.
- a fogyasztói vezetékhálózat szerelését végző szervezet, illetőleg személy a bekapcsolás előtt köteles írásban nyilatkozni, hogy a fogyasztói vezetékhálózatot a műszaki előírásokban, kötelezően alkalmazandó szabványokban foglaltaknak megfelelően készítette el.
- a munka befejeztével a kivitelezőnek nyomáspróbát, tömörségi vizsgálatot kell végezni és be kell mutatni a beépített berendezések műbizonylatát is.

Jogi - gazdasági feltételek :

- a fogyasztói berendezés létesítése, üzemeltetése és fenntartása – eltérő tartalmú megállapodás hiányában - a fogyasztási hely tulajdonosának kötelessége;
- a fogyasztói hőközpont kiviteli tervének elkészítéséhez a Távhőszolgáltató köteles díjmentesen adatokat szolgáltatni;
- a lakóépületek és a vegyes célra használt épületek fogyasztói 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 fogyasztói berendezést a szolgáltatói berendezéssel - a csatlakozási szerződésben meghatározott feltételek mellett - csak a Távhőszolgáltató kapcsolhatja össze, a távhőfogyasztás elszámolására alkalmas hőközponti mérőeszköz egyidejű felszerelésével;
- a fogyasztói vezetékhálózat szerelését végző szervezet, illetőleg személy a bekapcsolás előtt köteles írásban nyilatkozni, hogy a fogyasztói vezetékhálózatot a műszaki előírásokban, kötelezően alkalmazandó szabványokban foglaltaknak megfelelően készítette el;

- a Távhőszolgáltató a szolgáltatói berendezés üzembiztonsága, a vagyonbiztonság, valamint az élet- és egészségvédelem érdekében a fogyasztói berendezést felülvizsgálhatja és ha azt állapítja meg, hogy az nem felel meg a műszaki előírásoknak, szabványoknak, a bekapcsolást megtagadhatja, feltételhez kötheti, illetőleg köteles azt megtagadni;
- a távhőszolgáltatásba már bekapcsolt fogyasztó és díjfizető csak a Távhőszolgáltató előzetes hozzájárulásával létesíthet új fogyasztói berendezést, helyezhet át, alakíthat át, és - a közüzemi szerződés felmondásának esetét kivéve - szüntethet meg meglévő fogyasztói berendezést;
- a szolgáltatói eszközöket, berendezéseket a közüzemi 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 fogyasztói berendezés létesítéséhez valamely engedély, vagy idegen ingatlan igénybevétele szükséges, az engedélyeket (ide értve az esetleg szükséges vezetékjogi engedélyt is) az igénybejelentő köteles megszerezni;
- a fogyasztói és szolgáltatói hőközpontot magában foglaló helyiség használatáért a tulajdonos a Távhőszolgáltatótól térítésre nem tarthat igényt.

f) Fűtési hálózat lakóépületben történő átalakításának szempontjai

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

- radiátor típusváltás közös képviselői egyetértéssel engedhető meg;
- radiátorbővítés közös képviselői egyetértéssel engedhető meg;
- radiátorszelep-csere esetén típust –igény esetén- a szolgáltató javasol;
- felszálló és leágazás pótlólagos kiépítése, korszerűsítése csak tervezés alapján lehetséges;
- légtelenítési rendszer módosítása csak szolgáltatói beleegyezéssel végezhető;
- költségosztás csak javasolt, nem kötelező;
- termosztatikus radiátorszelepek alkalmazása esetén a keringető szivattyú fordulatszám-szabályozású legyen;
- törekedni kell a rendszer átkötőszakaszossá történő átalakítására, hogy szabályozható és költségmegosztóval felszerelhető legyen.
- átkötőszakasz megszüntetése nem engedélyezhető;
- bővítés csak a hőközponti, vagy a hőfogadói osztó-gyűjtőről oldható meg;
- kiselállású termosztatikus radiátorszelep alkalmazása javasolt.

g) Leválás a távhőrendszerről

A Székesfehérvár Megyei Jogú Város Önkormányzata Közgyűlése által az Általános Rendezési Terv helyi építési előírásairól szóló 48/2001. (XII.28.) sz. rendelete értelmében a jelenleg távhővel ellátott létesítmények hőellátását továbbra is távhővel kell megoldani.

h) A távhőszolgáltatás szüneteltetése, korlátozás

Előre nem tervezhető szüneteltetés

Hibabejelentés

A távhőszolgáltatás folyamatosságának megszakadását, az észlelt rendellenességeket, hibákat munkaidőben és munkaidőn túl a SZÉPHŐ RT. Hőszolgáltatási Igazgatóság Diszpécsterszolgálatán lehet bejelenteni.

Hibaelhárítás rendje

A szolgáltató a tulajdonában lévő berendezések meghibásodása esetén, amelyek egyidejűleg több fogyasztónál a szolgáltatás megszakadását okozzák, a tudomására jutás után azonnal megkezdi a hiba elhárítását.

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

Előre látható szüneteltetés

A Távhőszolgáltató az előre tervezhető javítási, felújítási karbantartási munkálatok elvégzéséhez, jogosult a távhőszolgáltatást a szükséges legkisebb fogyasztói körben és időtartamban szüneteltetni.

Az előre tervezhető javítási felújítási, karbantartási munkálatok miatti szolgáltatás szüneteltetés időpontjáról és várható időtartamáról az Távhőszolgáltató az érintett fogyasztókat előre értesíti.

Csoportos értesítés

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

Egyedi értesítés

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

Elvárhatóság

Vitás esetekben, a szolgáltató elvárható magatartásának kérdésében Székesfehérvár Megyei Jogú Város Önkormányzata vagy a Magyar Energia Hivatal állásfoglalását kell kérni.

Hatósági korlátozás

A távhőszolgáltatás korlátozásánál az 1998. évi XVIII. törvény, az 1/1999. (I. 1.) Korm. rendelet és a Székesfehérvár Megyei Jogú Város Önkormányzata 11/2001. (IV.3.) rendelete értelmében kell eljárni.

A korlátozásra vagy szüneteltetés feltételeire és végrehatására e külön jogszabályban foglaltak az irányadók.

A szükségállapotra vonatkozó rendelkezések betartása

Az engedélyes köteles betartani valamennyi olyan jogszabályi előírást, amely szükségállapotra vonatkozik, különösen, de nem kizárólagosan a honvédelemről szóló 1993. évi CX. törvény előírásait.

8) Csatlakozási díj – csatlakozási pont

Csatlakozási díj

A távhőhálózatra csatlakozni szándékozó új vagy a korábbinál nagyobb hőteljesítményt igénylő meglévő fogyasztási 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.

A Székesfehérvár Megyei Jogú Város Önkormányzata Közgyűlése által az Általános Rendezési Terv helyi építési előírásairól szóló 48/2001. (XII.28.) sz. rendelete értelmében a rendelet 28.§ (8) bekezdésében foglalt területeken a Távhőszolgáltató az új vagy a korábbinál nagyobb hőteljesítményt igénylő fogyasztási hely tulajdonosától a szükséges közműfejlesztések költségeihez közmű csatlakozási díjat nem kérhet.

Csatlakozási pont

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

Csatlakozások létesítése

Új fogyasztási hely a távhőrendszerre fogyasztói hőközponttal csatlakozhat.

Eltérő megállapodás hiányában a szolgáltatói berendezések létesítése a Távhőszolgáltató, a fogyasztói berendezések létesítése a fogyasztó feladata.

Az új fogyasztási 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 fogyasztói berendezés tervezését nem a Távhőszolgáltató végzi, a tervező kérésére a Távhőszolgáltató köteles a tervezéshez szükséges adatokról a Tsz. 49.§ (2) bekezdésében foglaltak szem előtt tartásával tájékoztatást adni.

A fogyasztói hőközpont kiviteli tervének elkészítéséhez a Távhőszolgáltató köteles díjmentesen adatokat szolgáltatni.

Ha a fogyasztói berendezés létesítéséhez valamely engedély vagy idegen ingatlan igénybevétele szükséges, az engedélyket (ide értve az esetleg szükséges vezetékjogi engedélyt is) az igénybejelentő köteles megszerezni.

A közüzemi szerződés hatálybalépéséig a Távhőszolgáltató és az igénybejelentő köteles elvégezni mindazokat a munkákat, amelyek a távhő szolgáltatásához, illetőleg vételezéséhez szükségesek.

A távhőszolgáltatásba már bekapcsolt

- lakossági fogyasztó csak a Távhőszolgáltató előzetes hozzájárulásával
 - létesíthet új fogyasztói berendezést,
 - helyezhet át, alakíthat át, és - a szerződés felmondásának esetét kivéve - szüntethet meg meglévő fogyasztói berendezést.

- egyéb fogyasztó csak a Távhőszolgáltató előzetes hozzájárulásával létesíthet olyan új fogyasztói berendezést, amely a hőtéljesítmény igényt növeli.

9) Szolgáltatás minőségi jellemzői

A távhőszolgáltatás minőségi követelményei

A távhőszolgáltatás folyamatos, de nem szünetmentes szolgáltatás.

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

A Távhőszolgáltató köteles a fogyasztó távhőigényét a közüzemi szerződésnek megfelelően kielégíteni, a szerződésben megjelölt hőhordozó közeg, illetve az üzemviteli megállapodás alapján kért egyéb paramétereket a rögzített tűréshatárok között tartani. Ettől való eltérés a Tsz. 44. §-ban meghatározott szerződésszegésnek minősül és jogkövetkezményeként kötbérfizetést von maga után.

A Székesfehérvári Épületfenntartó és Hőszolgáltató Részvénytársaság, mint Távhőszolgáltató arra törekszik, hogy a jogszabályokban meghatározott keretek és követelmények szerint a fogyasztók igényeit teljes körűen kielégítse.

Számítógépes felügyeleti rendszerével valamennyi hőközpont működését folyamatosan ellenőrzi, az üzemviteli adatokat folyamatosan rögzíti.

A fogyasztói rendelkezéseket és a hőközponti beavatkozásokat naplózza.

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

10) Szerződések

Az 1959. évi IV. törvény (Ptk.) a távhőenergia szolgáltatója és fogyasztója közötti jogviszonyt közüzemi jogviszonynak minősíti.

a) Közüzemi szerződések

A Távhőszolgáltatót törvény szerinti szerződéskötési kötelezettség terheli, melynek megfelelően a polgári jog szabályai szerint a lakossági fogyasztóval általános, az egyéb fogyasztóval pedig úgynevezett egyedi közüzemi szerződést köt a távhőszolgáltatás megkezdését megelőzően, vagy bizonyos esetekben annak folyamán.

Az általános közüzemi szerződés a szolgáltatás igénybevételével automatikusan létrejönnek tekintendő.

Az általános közüzemi szerződés újonnan létesülő lakóépület esetében már a távhőszolgáltatás megkezdését megelőzően megkötésre kerül.

Az 1/1999. (I.1.) Korm. rendelet hatályba lépésekor meglévő, a távhőszolgáltatásra vonatkozó közüzemi szerződések az azokban foglalt lejárat határidőig érvényben vannak.

b) Szerződés előkészítése, megkötése

Amennyiben egy-egy adott hőközponthoz tartozó fogyasztói közösség jelzi szerződés kötési szándékát, a SZÉPHŐ RT. az elszámolás feltételeiről - a szerződés mintáját is mellékelve - a fogyasztói közösség képviselőjének tájékoztatót küld.

Amennyiben a fogyasztó a Távhőszolgáltatói tájékoztatóban foglaltakat teljesítette vagy a határozott időtartamú közüzemi szerződése megszűnik, írásban kezdeményezheti a közüzemi szerződés tervezet elkészítését. A Távhőszolgáltató a szerződéskötés kezdeményezés 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 közüzemi szerződés a fogyasztó által aláírt szerződésnek 30 napon belül a szolgáltatóhoz történő visszajuttatásával, a szolgáltató által történt átvétel időpontjában jön létre. Ha a fogyasztó a szolgáltató szerződés tervezetét vélemény eltéréssel 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 ehhez módosul. Megszűnik a szolgáltató ajánlati kötöttsége, ha a jogosult, illetve a fogyasztói igénnyel jelentkező a szerződés tervezetét 30 napon belül aláírva nem küldi vissza, vagy arra vonatkozóan nem nyilatkozik. Ha a fogyasztó, díjfizető a fogyasztási helyről elköltözik, köteles ezt a szolgáltatónak írásban az ügyfélszolgálaton bejelenteni. A bejelentés elmulasztása vagy késedelmes bejelentés esetén az új fogyasztó bejelentéséig a régi, elköltözött fogyasztó köteles megfizetni a szabályozatlan vételezés díját a Távhőszolgáltató részére.

A szerződés megkötésének feltétele, hogy a fogyasztói közösség képviselője rendelkezék:

- a szerződéssel kapcsolatos eljárásra és a szerződés aláírására vonatkozó eljárási jogosultságát igazoló dokumentummal (pl. közgyűlési határozat);

A szerződés megkötése után, a szerződés érvényességének kezdeti napján vagy a szolgáltatás megkezdésekor a fogyasztó képviselője és a Távhőszolgáltató jegyzőkönyvet vesz fel az érintett hőközpont hőfogyasztás-mérőjének induló állásáról. Ezen jegyzőkönyv a szerződés mellékletét képezi.

A szerződés és mellékletei 3 példányban készülnek, melyből 1 példány a fogyasztói közösséget, 2 példány pedig a Távhőszolgáltatót illeti meg.

c) A szerződés tartalmi követelményei

A közüzemi szerződésekre az 1998. évi XVIII. törvény és a végrehajtására kiadott 1/1999. (I.1.) Korm. rendelet, valamint a 32/2001. (IX.25.) sz. önkormányzati rendelettel módosított 11/2001. (IV.3.) sz. önkormányzati rendelet előírásait kell alkalmazni.

A szerződés mellékletei

| | |
|---|----------------------|
| <i>Fogyasztói jegyzék</i> | (2. sz. melléklet) |
| <i>Adatlap</i> | (3. sz. melléklet) |
| <i>Üzemviteli megállapodás</i> | (4. sz. melléklet) |
| Tartalma: | |
| ➤ az érintett épületek azonosító adatai (objektum szám, cím); fogyasztó képviselőjének adatai; | |
| ➤ szolgáltatással kapcsolatos intézkedési körök (pl. hőenergiával történő gazdálkodás); egyéb megállapodások; | |
| ➤ dátum és aláírás. | |
| <i>Díjfizetők jegyzéke</i> | (5. sz. melléklet) |

d) A szerződések típusai :

Mérés alapján hőenergiát vételező egyéb (közületi) fogyasztók szerződesei
Egyedi közüzemi szerződés (6. sz. melléklet)

Mérés alapján hőenergiát vételező lakossági fogyasztók szerződesei
Havi tényleges hődíjelszámolású lakossági szerződés
Általános közüzemi szerződés (7. sz. melléklet)

Éves hődíjelszámolású lakossági szerződés
Általános közüzemi szerződés (8. sz. melléklet)

e) Szerződések időbeli hatálya és módosítása

Az általános közüzemi szerződések határozatlan, az egyedi közüzemi szerződések határozott időre szólnak, amelyet a felek

- elszámolástechnikai kérdések tekintetében évente egyszer (az új elszámolási időszak kezdetén);
- a „Fogyasztói adatlap” adatsorainak tekintetében hó kezdetekor;
- az „Üzemviteli megállapodás” a hőenergiával történő gazdálkodás vonatkozó része tekintetében bármikor módosíthatnak.

A vételezés átmeneti szüneteltetése esetén a fogyasztó nem mentesül az alapdíj fizetési kötelezettség teljesítése alól, tekintettel arra, hogy az alapdíj éves díj és független a tényleges fogyasztás mértékétől.

Egyéb szerződések (lakossági és egyéb fogyasztói) időbeli hatályára és módosítására az erre vonatkozó megállapodások és Székesfehérvár Megyei Jogú Város Önkormányzata rendeletében foglaltak az irányadók.

Az elszámolási rendszer változtatására minden év május 15 - 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 - a fogyasztó írásbeli értesítése mellett - az új jogszabály rendelkezései lépnek.

f) Szerződésszegés és következményei

Szerződésszegés a Távhőszolgáltató részéről

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 (általában 8 nappal korábban) nem értesíti.

A szerződésszegéssel okozott - a fogyasztó által hitelt érdemlően bizonyított - kárt, ha arra a díjvisszatérítés (alapdíj) nem nyújt fedezetet, a Távhőszolgáltató köteles megtéríteni.

Szerződésszegés a fogyasztó részéről

Szerződésszegést követ el a fogyasztó, ha:

- a műszaki-biztonságtechnikai követelményeknek nem megfelelő berendezést helyez üzembe,
- a fogyasztói berendezéseken, a Távhőszolgáltató hozzájárulása nélkül átalakítási munkákat végez
- a Távhőszolgáltató által elhelyezett ólomzárakat megsérti,
- az elszámolás alapjául szolgáló mérőberendezések ellenőrzését, leolvasását szándékosan megghiúsítja vagy annak bármilyen befolyásolásával vételez,
- a távhőszolgáltatás díját nem vagy késedelmesen fizeti,
- korlátozási rendelkezéseknek nem tesz eleget.

A szerződésszegéssel okozott - a Távhőszolgáltató által hitelt érdemlően bizonyított - kárt, ha arra a pótdíj(ak) nem nyújt fedezetet, a fogyasztó köteles megtéríteni.

Szerződés felmondása

A szerződést a Felek a Távhőszolgáltatásról szóló 1998. évi XVIII. törvény és az 1/1999. (I.1.) Korm. rendelettel kiadott Távhőszolgáltatási Közüzeti Szabályzatban, továbbá a 11/2001. (IV.3) sz., a távhőszolgáltatásról szóló és a 48/2001. (XII.28.) sz., az Általános Rendezési Terv helyi építési előírásairól szóló önkormányzati rendeletekben rögzített feltételekkel mondhatja fel. Ettől eltérni csak közös megegyezéssel lehet.

11) Elszámolás

a) Elszámolási mérőberendezés

Hőmennyiségmérő

A Távhőszolgáltató a szolgáltatott távhő mennyiségét a fogyasztói vagy szolgáltatói hőközpontban elhelyezett hőmennyiségmérővel köteles mérni, és az azok által mutatott fogyasztásokat elszámolni.

Hőmennyiségmérőként OMH által hitelesített hőmennyiségmérőt kell alkalmazni.

A szolgáltatói hőközpontra kapcsolt épületek hőfogyasztásának elszámolására a szolgáltatói hőközpontba beépített hőmennyiségmérő szolgál.

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

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

A Távhőszolgáltató és a fogyasztói közösség képviselője köteles egymást kölcsönösen tájékoztatni a mérőcseréről annak érdekében, hogy a távhőszolgáltatás, illetve a vételezés és annak elszámolása zavarmentes legyen.

Egyedi használati melegvíz mérő

A lakossági fogyasztó és az egyéb fogyasztó a használati melegvízfogyasztását egyedi mérés szerint is meghatározhatja.

Az egyedi méréshez szükséges melegvízmérő/melegvízmérők - a fogyasztó által használt lakás, illetve helyiség (helyiségek) valamennyi melegvízcsapját megelőző vezeték szakaszon történő - szakszerű felszereléséről, valamint a melegvízmérők hitelesítéséről, javításáról, cseréjéről a fogyasztóknak kell gondoskodni.

Elszámolási mérőberendezések leolvasása

Hőfogyasztásmérők leolvasása.

A fogyasztói és szolgáltatói elszámolási mérők adatait a Távhőszolgáltató a felügyeleti rendszerén keresztül naponta rögzíti.

A fogyasztó jogosult a mérő adatait a diszpécsterszolgálatnál ellenőrizni.

A melegvízmérők leolvasása

A melegvízmérők fogyasztási adatait a Távhőszolgáltató az arra rendszeresített fogyasztói adatlapon gyűjti be. A fogyasztói adatlapot Távhőszolgáltató minden hónap 20-ik napjáig eljuttatja valamennyi melegvízfogyasztó címére. Az adatlap tartalmazza a fogyasztó, díjfizető és a mérőóra(mérőórák) azonosítására vonatkozó adatokat, és tartalmazza az előző havi mérőállást. A tárgyhavi mérőállás beírása, és az adatlap lépcsőházi gyűjtőládába való elhelyezése a fogyasztó, díjfizető által történik. A gyűjtőládából az adatlapokat a Távhőszolgáltató a tárgyhónap 26. napjától kezdődően gyűjti be.

Fogyasztó, díjfizető a tárgyhavi melegvízfogyasztást a tárgyhónap utolsó napjáig más módon is közölheti, amely azonban csak írásban történhet.

A Távhőszolgáltató jogosult a melegvízmérők adatainak helyszíni ellenőrzésére.

Az elszámolási mérőberendezések leolvasásának meghiúsulása

Hőmennyiségmérők esetében, ha az elszámolási mérő leolvasását a fogyasztó nem teszi lehetővé, vagy szándékosan megakadályozza, szerződésszegést követ el. Amennyiben írásbeli felszólításra sem teszi lehetővé a mérő leolvasását, a Távhőszolgáltató a szolgáltatást felfüggesztheti. A szolgáltatás felfüggesztése nem mentesíti a fogyasztót az egyéb következmények /hátralék, egész évi alapdíj megfizetés, stb...../ viselése alól.

b) Hődíjak elszámolása

Havonkénti tényleges fogyasztás szerinti hődíjfizetés

A 11/2001. (IV.3.) sz. önkormányzati rendelet alapján a Távhőszolgáltató Fogyasztóival -eltérő tartalmú megállapodás hiányában - havonta kell, hogy elszámoljon.

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

A fogyasztóknak a hődíjat a szolgáltatást követő hónapban a számlán feltüntetett fizetési határidőig kell megfizetniük.

Ahol a fűtésre és melegvízkészítésre felhasznált hőmennyiség egyazon mérővel mért, a fűtés tényleges költsége a következőképpen van megállapítva: az elszámolási időszakban elhasznált hőmennyiségből levonásra kerül a háztartási és egyéb fogyasztók (díjfizetők) által elhasznált melegvízre jutó energiameennyiség, s a fennmaradó hőmennyiség van szintén háztartási és egyéb fogyasztók (díjfizetők) között felosztva fűtésre.

Ha a fűtés és a melegvízszolgáltatás elkülönülő rendszerű, a fűtésben és a melegvízszolgáltatásban egymástól függetlenül elszámolás készül.

Az elszámolások alapja – eltérő megállapodás hiányában - a fűtött helyiségek légtérfogata és a melegvízfogyasztás.

A fűtési idényen kívüli hónapokban a lakóépületek esetében nem készül havonként elszámolás. Ebben az időszakban a fogyasztók a használati melegvíz vonatkozásában részfizetést teljesítenek, mely összevontan kerül elszámolásra.

Egyéb célú épületek esetében a fűtési idényen kívüli időszakban a tényleges fogyasztás kerül felosztásra és számlázásra.

A havi elszámolásra szerződő lakóépületekben a 12 hónapra elosztott hődíj részfizetés nem választható.

A hődíjak éves elszámolása

A hődíjak éves elszámolása a Fogyasztói Közösséggel kötött írásos megállapodás alapján, a fogyasztók kezdeményezésére jöhet létre.

Az elszámolási időszak minden év június 1-jétől a következő év május 31-ig tart.

A fogyasztók az elszámolási időszakban a városi átlagos adatokból számított, és az árhatóság által jóváhagyott díjak alapján részfizetést teljesítenek a fűtésért és a melegvíz-szolgáltatásért.

A fűtési hődíj részfizetés a fűtési idény hónapjaiban, vagy – ha erre vonatkozóan a fogyasztó, díjfizető nyilatkozik - 12 hónapra (július 1-től – követő év június 30-ig) elosztva is fizethető. A 12 havi hődíjfizetésre vonatkozó nyilatkozatot a szolgáltatóhoz az elszámolási időszak kezdete előtt, legkevesebb 15 nappal, írásban kell eljuttatni.

A 12 hónapra elosztva fizető fogyasztó kiköltözésekor az elszámoláshoz szükséges hődíj részfizetési kötelezettséget úgy kell megállapítani, hogy az a hagyományosan (fűtési idényben) fizetők kötelezettségével megegyezzen.

A részfizetés összegében a Fogyasztói 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 fogyasztókra, díjfizetőkre bontottan pótlólagosan számlázásra vagy megtakarítás esetén jóváírásra kerül.

Ahol a fűtésre és melegvízkészítésre felhasznált hőmennyiség egyazon mérővel mért, a fűtés tényleges költsége a következőképpen van megállapítva: az elszámolási időszakban elhasznált hőmennyiségből levonásra kerül a háztartási és egyéb fogyasztók (díjfizetők) által elhasznált melegvízre jutó energiamennyiség, s a fennmaradó hőmennyiség van szintén háztartási és egyéb fogyasztók (díjfizetők) között felosztva fűtésre.

Ha a fűtés és a melegvízszolgáltatás elkülönülő rendszerű, a fűtésben és a melegvízszolgáltatásban egymástól függetlenül elszámolás készül.

A részfizetések és az elszámolások alapja – eltérő megállapodás hiányában - a fűtött helyiségek légtérfogata és a melegvízfogyasztás.

A fűtési költségek éves elszámolásakor a fűtött légtérfogaton felül - a lehető legpontosabb elszámolás érdekében - számításba kell venni a használat időtartamát, a fűtött helyiség(ek) jellegét, a mindenkori hőárakat és az egyes időszakok tényleges hőfelhasználását.

Mindezeket figyelembe vevő jellemző a FOGYASZTÁSI EGYSÉG, amely alapján történik a fűtési költségek felosztása. A Fogyasztási Egység összetevői és számítási módja az alábbi:

FOGYASZTÁSI EGYSÉG:

Fűtött légtérfogat ($l m^3$)

- Használati idő (nap)
- Helyiség jellegadata (pl. lakások 1,0; közös használatú helyiségek 0,6; garázsok 0,5)
- Időszaki hőár 1/10000-ed része
- Fogyasztási index

Szorzata havonta számítva és az időszakra összegezve.

FOGYASZTÁSI INDEX:

A fűtési idény hónapjaiban az átlagos napi hőfelhasználások és az október havi fűtési hőfelhasználások aránya

Elszámoláskor a Társasházak tételes kimutatást kapnak az elszámolási időszak épületükre vonatkozó valamennyi adatáról, és minden egyes díjfizető (lakó) megkapja saját, részletes elszámolását is, amelyet a számlával együtt vehet kézhez.

Melegvíz készítéshez felhasznált víz díjának számlázása

A 32/2001. (IX.25.) sz. önkormányzati rendelet alapján a Távhőszolgáltató a mérőtlen lakások melegvíz felhasználását a rendelet szerinti, a fűtött légtérfogathoz rendelt mennyiségekkel számlázza:

- a felmelegítés hődíját az adott melegvízfogyasztónak,
- a melegvíz víz-és csatornadíját (az egyes fogyasztási helyek adatainak összevonásával) a szolgáltatói hőközpontok és fűtőművek esetében az adott Társasháznak.

Ahol a melegvízkészítésre felhasznált hőmennyiséget a fűtésre felhasználttól elkülönítetten mérik, ott a melegvízmérők, vagy azok hiányában a fűtött légtérfogathoz rendelt mennyiségek alapján fizetett melegvízhődíj a hődíj elszámolási időszakra vonatkozó részfizetés. A melegvízhődíj ténylegesen fizetendő összege a hőközponti hőfogyasztásmérő adata alapján, az elszámolási időszak lezárását követően kerül meghatározásra.

Hődíjelszámolás lakóépületekben egyedi mérés esetén

Egyedi mérés megvalósítása előtt a Fogyasztói Közösség és a Távhőszolgáltató megállapodást kell, hogy kössön.

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

Éves elszámolás fűtési költségmegosztók adatai alapján.

Az egy-egy hőközpont (főmérőhöz) tartozó Fogyasztói Közösségek a fűtési költségek fogyasztásarányos felosztására fűtési költségmegosztókat szereltethetnek fel.

Ha a költségmegosztók üzemeltetését a Távhőszolgáltató végzi, akkor erre vonatkozóan a Fogyasztói Közösség és a Távhőszolgáltató megállapodást kell, hogy kössön.

A megállapodásban rögzíteni kell valamennyi olyan körülményt is, amely befolyásolhatja a költségmegosztás eredményét (pl. elhelyezkedési korrekciók, költségmegosztó nélküli fogyasztók elszámolása, döntésre felhatalmazott személy stb.) Ha a költségmegosztók üzemeltetését a Fogyasztói Közösség végzi, és az egyéni díjszámlázás a Távhőszolgáltató feladata, a költségfelosztás számszerű eredményeit kell minden év június 15-ig a Távhőszolgáltató rendelkezésére bocsátani. A Távhőszolgáltató a költségfelosztás eredményeit az adott hónapban csak akkor tudja érvényesíteni, ha a felosztási eredményeket előző hó 20-ig megkapja.

Távhőszolgáltatás teljesítménydíjas árszabással üzemi fogyasztó részére:

A hó elején a tárgyhavi teljesítménydíj, ha van távhőszolgáltatási különdíj és az előző havi tényleges fogyasztásnak megfelelő hődíj kerül kiszámlázásra.

c) Számlázás rendje

A Távhőszolgáltató a Díjfizetők részére szolgáltatási helyenként - a hőszolgáltatási szerződésben rögzített feltételekkel - minden hónap 12-ig számlát készít.

A számla tartalma:

Üzemi fogyasztó esetén:

a tárgyhavi teljesítménydíj, ha van távhőszolgáltatási különdíj és az előző havi tényleges fogyasztásnak megfelelő hődíj

Lakossági és Egyéb fogyasztó esetén

Havi hődíj-elszámolású:

a tárgyhavi alapidíj, az előző havi tényleges fogyasztásnak megfelelő hődíj, és a lejelentett melegvíz hődíja.

Éves hődíj-elszámolású:

a tárgyhavi alapidíj, a tárgyhavi hődíj-részfizetés és a lejelentett melegvíz hődíja.

Azoknál a szolgáltatási helyeknél, ahol engedély nélkül történt rácsatlakozás a szolgáltató rendszerre, illetve hozzájárulás nélkül került sor a bővítésre, vagy a helyiség funkcióváltást nem jelentettek be, a szolgáltató jogosult az (felderített) igénybevétel kezdetétől, de maximum 5 évre visszamenőleg, az elmaradt díjakat érvényesíteni a tulajdonos felé.

Számlaadási kötelezettség

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.

Számlák küldeményként való kézbesítése

Ha a díjfizető szolgáltatási, illetve levélcímre kéri a számlát, akkor a kézbesítésnek a számla elkészítését követő 5. munkanapig meg kell történnie.

Lakossági folyószámláról (átutalási betétszámláról) történő kiegyenlítés.

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 a tárgy hó 13-ig értesíti a pénzügyi intézetet a fizetendő díjról.

Bankszámlával rendelkező fogyasztók esetén

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

- azonnali beszedési megbízással,
- átutalással

egyenlíthetik ki a számukra megállapított díjat.

d) Fizetési határidő, késedelmes fizetés, fizetési hátralék behajtása

Fizetési hátralék behajtása

A behajtási folyamat:

- a fogyasztási hely tulajdonosának értesítése,
- a díjfizetővel való személyes kapcsolatfelvétel,
- a hátralék rendezésére vonatkozó fizetési megállapodások megkötése,
- fizetési meghagyás kibocsátásának kezdeményezése,
- végrehajtási eljárás megindítása,
- jelzálog bejegyeztetése.

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 díjfizetőt, a késedelmes fizetés miatti többletköltségekről tájékoztatni kell.

Pótdíjfizetés

Ha az Üzemi Fogyasztó a szerződésben lekötött hűteljesítményt egy-egy napon folyamatosan 30 percnél hosszabb időtartamon keresztül túllépi, annyiszor kell az esetenként vételezett hűteljesítmény-többlet után pótdíjat fizetni, ahány napon a lekötött hűteljesítményt túllépte.

A pótdíj mértéke minden megkezdett MW után az éves alapidíj 1/6 része.

A pótdíj megfizetése nem mentesíti az Üzemi Fogyasztót a szerződésszegés egyéb következménye alól.

Díjvisszatérítés

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

e) A fűtött légtérfogat, fűtöttség meghatározása:

Paneles építési technológiával készült 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 kerekíteni.

A fürdőszoba légterének csak 60 %-a vehető figyelembe, ha az előírt hőmérsékletet - műszaki tervek alapján - kiegészítő fűtéssel (pl. villamos vagy gáz hőszugárzó) biztosítják.

A fűtött helyiség alapterületének megállapításánál a beépített bútorok által elfoglalt területrészt is számításba kell venni.

Számításba kell venni a falsíkokban vagy belülre eső területrészt, amely pillér vagy nyílászáró szerkezet elhelyezésére szolgál, továbbá 0,5 m²-nél kisebb alapterületet foglal el.

Nem minősül fűtöttnek az éléskamra, (kamraszekrény) valamint a lakás (helyiség) légterének a közművezetéseket védő burkolat mögötti része, valamint a külső tartózkodó tér jellegű erkély és loggia alapterülete sem.

Fűtöttnek minősül az a helyiség, illetve közös használatra szolgáló terület, amelynek akár a légterében akár a térelhatároló szerkezetében (álmennyezet) olyan bekapcsolt (üzemelő hőleadó berendezés, radiátor, légfúvó, rejtett fűtőtest stb.) van elhelyezve, vagy a légterében olyan szigetetlen fogyasztói vezeték halad keresztül, amely méretezésénél fogva a megfelelő mértékű hőmérséklet biztosítására alkalmas.

Fűtöttnek minősül a hőleadó berendezéssel el nem látott helyiség is, ha a hőleadó berendezéssel ellátott olyan fűtött helyiséggel közös légtérű, amelynek hőleadó berendezése e körülményre figyelemmel van méretezve.

Fűtöttnek minősül az a helyiség, közös használatra szolgáló terület is, amelynek előírt belső hőmérséklete, fűtése részben vagy egészben a szomszédos fűtött helyiségek hőleadó berendezései megfelelő méretezésével a térelhatároló szerkezetek (álmennyezet) hőátbocsátó képességére figyelemmel van méretezve.

A korábban megállapított fűtött légtérfogatot változatlanul kell tekinteni, ha az újabb felméréskor megállapított légtérfogat +/- 2%-nál kisebb eltérést állapít meg.

Amennyiben a fűtött légtérfogat a +/- 2%-os eltérést meghaladja, a számítás módosítására a felülvizsgálatot követő hónap 1. napjától kerülhet sor. A módosításnak visszamenőleges hatály nincs.

A fűtött légtérfogat felülvizsgálatát mind a fogyasztó, mind a szolgáltató kezdeményezheti. A felülvizsgálatot a szolgáltató végzi a fogyasztó vagy megbízottja jelenlétében.

12) Kapcsolattartás

Kapcsolat a fogyasztóvédelmi szervekkel és a fogyasztói érdekképviselőkkel

A SZÉPHŐ RT. a távhőszolgáltatásról szóló törvényben foglalt általános, valamint a gazdasági miniszter rendeletében foglalt részletes szabályok szerint, a Magyar Energia Hivatal által kidolgozott ajánlások, Székesfehérvár Megyei Jogú Város Önkormányzata által kiadott rendelet figyelembe vételével együttműködik az országos és a helyi fogyasztóvédelmi szervekkel, fogyasztói érdekképviselőkkel annak érdekében, hogy a fogyasztókat érintő kérdésekben:

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

A SZÉPHŐ RT. megküld minden olyan kiadványt és tájékoztató anyagot részükre, amelyek a fogyasztó és a Távhőszolgáltató kapcsolatára vonatkoznak.

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

Fogyasztóvédelmi szervek:

- Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőség;

Fogyasztók társadalmi érdekképviselői:

- Általában a fogyasztók társadalmi érdekképviselőinek minősülnek azok a társadalmi szervezetek, illetőleg szövetségek, amelyeket a fogyasztók az egyesülési jogról szóló 1989. évi II. törvény alapján kifejezetten a fogyasztók érdekképviselője céljából hoztak létre, és annak megfelelően működtetnek.

A SZÉPHŐ RT., mint szolgáltató a fogyasztóvédelmi szervek, fogyasztói érdekképviselők illetékességébe tartozó, a fogyasztókat érintő kérdésekben az együttműködést nem tagadja meg, a közérdekű adatokat - kivéve szolgálati titkot - hozzáférhetővé teszi, a fogyasztókat érintő tervezett intézkedésekről tájékoztatást ad. Közérdekű adatnak tekintendők az 1992. évi LXIII. törvény előírásainak megfelelő adatok. A társadalmi érdekképviselő a fogyasztó által kezdeményezett egyéni ügyiratokba csak a fogyasztó beleegyezésével tekinthet bele. A tudomására jutott adatokat köteles az üzleti titokra érvényes módon kezelni.

A fogyasztóvédelmi szervek, fogyasztói érdekképviselők által kezdeményezett ügyekben a Távhőszolgáltató ügyintézési határideje 30 nap, a fogyasztói panaszok ügyintézési, ill. válaszadási határideje 30 nap.

13) Árszabás

a) Árak és díjak átláthatósága

A távhőszolgáltatásról szóló 1998. évi XVIII. törvény (TSZ.) 3. §-ának (2) bekezdésében, 6. §-ának (1) bekezdésében és az árak megállapításáról szóló - az 1992. évi V. törvénnyel módosított - 1990. évi LXXXVII. törvény mellékletében kapott felhatalmazás alapján, Székesfehérvár Megyei Jogú Város területén érvényes hatállyal, a távhőszolgáltatási díjakat és a díjalkalmazás feltételeit Székesfehérvár Megyei Jogú Város Közgyűlése rendeletben határozza meg.

A Tszt. fogyasztóvédelemről szóló 7. §-ában, továbbá az 52. § (4) bekezdésében meghatározottak figyelembevételével történik a távhőszolgáltatási díjak átláthatóságának és ellenőrizhetőségének biztosítása.

A törvények betarthatóságára a SZÉPHŐ RT. egy átlátható számviteli, elszámolási rendet alakított ki, hogy a költségek fajtainak szükségessége és mértéke egyszerűen megítélhető legyen. Az elszámolási elv kialakításánál és érvényesítésénél az a cél, hogy az egyes fogyasztói csoportok között keresztfinanszírozás ne legyen, mivel a keresztfinanszírozás gátolja az energiafelhasználás tényleges csökkentésére való törekvést.

b) A díjak, díjrendszerek kialakításának, változtatásának általános elvei:

A Távhőszolgáltató szükséges és elégséges ráfordításai a fogyasztók 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 igénybevételét, a hőenergia racionális és takarékos felhasználását. Egyaránt érvényesüljön a fogyasztó és a Távhőszolgáltató érdeke és mindez, a lehető legalacsonyabb költségszinten valósuljon meg.

Költségviselési elv

A díjrendszer és a költségek elszámolási rendje biztosítja, hogy sem a Távhőszolgáltató, sem a fogyasztó részére indokolatlan megkülönböztetéseket, előnyöket, hátrányokat a szolgáltató ne érvényesítsen. Minden felhasználó, fogyasztó a lehető legteljesebb mértékben viselje az általa okozott költségeket, a felmerülő szükséges ráfordításokat.

Együttműködési elv

A díjrendszerek legyenek könnyen alkalmazhatók, egyszerűek és közérthetőek, szolgálják a Távhőszolgáltató - Fogyasztó együttműködését - fejlesztését, tegyék

lehetővé az információk szabad hozzáférhetőségét és kölcsönös felhasználását.

A korlátozás rendje legyen átlátható és közismert.

c) A távhőszolgáltatás ár és díjtételrendszere

Az árak megállapításáról szóló többször módosított 1990. évi LVXXXVII. törvény 7. § (1) bekezdése alapján Székesfehérvár Megyei Jogú Város területén alkalmazható távhőszolgáltatási díjakat és a díjalkalmazás feltételeit Székesfehérvár Megyei Jogú Város Közgyűlése, mint árhatóság állapítja meg.

A távhő legmagasabb hatósági árát úgy kell megállapítani, hogy :

- biztosítson fedezetet a hatékonyan működő Távhőszolgáltató ráfordításaira és a működéséhez szükséges nyereségre, ezen belül a szükséges fejlesztésekre;
- az ár ösztönözzön a biztonságos és legkisebb költségű távhőszolgáltatásra, a kapacitások hatékony igénybevételére;
- vegye figyelembe az indokolt mértékű tartalékkapacitások költségeit, valamint a felmerülő bontási és rekultivációs költségeket;
- érvényesítse a kapcsolt energiatermelés energetikai és környezetvédelmi hasznát;
- sem a Távhőszolgáltató, sem a fogyasztó, illetve egyes fogyasztói csoportok részére ne tartalmazzon indokolatlan megkülönböztetéseket, előnyöket és hátrányokat, minden fogyasztó a lehető legteljesebb mértékben viselje az általa okozott költségeket, a felmerülő szükséges ráfordításokat.
- A Távhőszolgáltatónak mérés szerinti elszámolás esetén:
 1. az állandó, hőfogyasztástól független költségeit, és ráfordításait az alapidj téríti, (mértékegysége Ft/MW/év, vagy Ft/lm³/év)
 2. a változó, azaz a hőfogyasztással arányosan felmerülő költségeit a hőszállítás veszteségeinek figyelembevételével a hődíj fedezi, (mértékegysége Ft/GJ);

Hődíj – jellegű költségek fűtött légtérfogatra illetve melegvízfogyasztásra való vetítésével képzett fűtési hődíj (Ft/lm³,fűt.id.) és melegvíz hődíj (Ft/vm³, Ft/vm³/lm³/hó) csak részfizetésként vehető számításba.
 3. a fogyasztó a részére fenntartott, de általa igénybe nem vett hőtelszámítványért felszámított fenntartási különdíjjal téríti meg a teljesítmény fenntartás jellegében állandó költségeit és ráfordításait, (mértékegysége Ft/MW/év);

A lakossági fogyasztó a lakossági díj, az üzemi fogyasztó az üzemi díj, az egyéb fogyasztó pedig az egyéb díj felszámítására vonatkozó, a 11/2001. (IV.3.) sz. önkormányzati rendelet szabályai szerint megállapított távhőszolgáltatási díjakat köteles megfizetni.

14) Egyebek

a) Energiagazdálkodás, energiatakarékosság

A fogyasztói igények maradéktalan kielégítése mellett a Fogyasztó és a Távhőszolgáltató alapvető érdeke, hogy a távhőellátás a lehető legkisebb mértékű tőkeráfordítás és primerenergia, illetve hőhordozó felhasználásával valósuljon meg.

A Távhőszolgáltató e kötelezettségének oly módon tesz eleget, hogy az egyes fogyasztói 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 fogyasztói hőközpontok korszerűsítésénél az energetikai szempontok hangsúlyos figyelembevétel.

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

A fogyasztó képviselőjének igényére a Távhőszolgáltató:

- a fűtési megbízással együttműködve állítja be a hőközpontban a kívánatos mértékű fűtés szintjét, illetve annak naponként és napszakonként eltérő, hetenként ismétlődő programját;
- energia tanácsadást biztosít a takarékosági lehetőségekről a fűtési rendszerek korszerűsítése, a fogyasztói rendszerek beszabályozása, az építészeti felújítások területein;

b) Környezetvédelem

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

Az egyedi fűtési rendszerek használata sok-sok kéményt igényel az égéstermék elvezetésére, melynél a károsanyag kibocsátás jelentősebb, és a lakóhely közvetlen közelében magasabban történik, mint a távfűtés esetén, ahol többnyire a lakónegyedek szélén egy, esetleg néhány magas kéménnyel egy hőtermelő egység egyidőben több ezer lakás fűtés és melegvíz ellátását biztosítja. A távfűtés a hagyományos egyedi (fa, szén, olaj, gáz) fűtési rendszerekkel szemben környezetbarát, tiszta, kényelmes, a kibocsátott égéstermék káros összetevőt kis mértékben tartalmaz. A távhőellátás környezetbarát jellegét kiemeli az is, hogy jelentős részben a villamosenergia termeléssel kapcsolatosan termelt hőenergiát használ illetőleg használ a jövőben, ami fajlagosan még kisebb környezetterhelést valósít meg mint az elkülönült fűtőművi hőtermelés és villamosenergia termelés.

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 21/2001.(II.4.) Korm. rendelet által meghatározott határérték alatt vannak.

A fűtőművekben, kazánházakban a tüzelőberendezések hatásfokának és károsanyag kibocsátásának ellenőrzése folyamatosan történik. A jogszabályban előírt a tüzeléstechnikai vizsgálat minden évben megtörténik. A légszennyezés mértékét minden évben a Közép-Dunántúli Környezetvédelmi Felügyelőség - mint elsőfokú hatóság -

ellenőrzi. Természetesen új hőtermelő létesítmény üzembe helyezésénél, vagy a meglévő berendezés felújítása esetén betartandó a kibocsátási határérték. A Távhőszolgáltató kiemelten kezeli a zajos berendezések zajának rendelet szerinti határérték alá történő csökkentését.

c) A szolgáltató felülvizsgálati, ellenőrzési jogosultsága

A lakossági fogyasztó igényének kielégítéséhez szükséges fogyasztói 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 fogyasztói 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 fogyasztói hőközpontjának és hőfogadó állomásának üzembe helyezési eljárásában való közreműködésért a Távhőszolgáltató díjat nem számíthat fel.

Az egyéb fogyasztó hőfogadó állomásának, illetőleg fogyasztói 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 fogyasztói 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. 36. §).

A fogyasztói berendezés üzemeltetése és fenntartása – eltérő tartalmú megállapodás hiányában - a fogyasztási hely tulajdonosának kötelessége. Az üzemeltető a fogyasztók folyamatos és biztonságos ellátása érdekében köteles az általa üzemeltetett berendezés üzemképes állapotáról gondoskodni.

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