


TISZASZOLG 2004 KFT.

TÁVHŐSZOLGÁLTATÁSI ÜZLETSZABÁLYZAT

Hatályba lépés időpontja
2012. december 1.

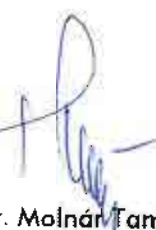
TiszaSzolg 2004 Kft.
8230 Tiszaújváros, Tisza út 2/a.
C/F 1103411-20041003
Adószám: 11004088-2-05

Jóváhagyta:



Marozsák Péter
ügyvezető igazgató
TiszaSzolg 2004 Kft.

Jóváhagyta:



Dr. Molnár Tamás
jegyző
Tiszaújváros Önkormányzat Jegyzője



Tiszaújváros
2012

TARTALOMJEGYZÉK

Tartalomjegyzék	1
Előszó.....	4
1. Az Üzletszabályzat tárgya és hatálya	4
2. Rövidítések és fogalom-meghatározások.....	4
3. A Társaság	10
4. Minőségirányítás	10
5. Árak és díjak átláthatósága.....	11
5.1. Alapdíj.....	11
5.2. Hődíj	11
5.3. Lakossági és külön kezelt intézményi távhőszolgáltatási díj alkalmazása.....	11
5.4. Nem lakossági távhőszolgáltatási díj alkalmazása	11
5.5. Csatlakozási díj.....	12
6. Díjmegállapítás.....	12
6.1. A lakossági felhasználók és a külön kezelt intézmények részére alkalmazott távhőszolgáltatási díjak megállapításának szabályai	12
6.2. A távhőszolgáltatási csatlakozási díj megállapításának szabályai.....	12
6.3. A nem lakossági felhasználók részére alkalmazott távhőszolgáltatási díjak meghatározásának, megváltoztatásának szabályai	13
7. Energiagazdálkodás, Energiafakarékosság	14
8. Környezetvédelem	14
9. Kapcsolat a fogyasztóvédelmi szervekkel és a felhasználói érdekképviselőkkel, adatvédelem	15
9.1. Kapcsolat a fogyasztóvédelmi szervekkel és a felhasználói érdekképviselőkkel	15
9.2. Személyes adatok védelme.....	15
10. Ügyfélszolgálat.....	16
11. Tájékoztatás	18
12. Reklamációk, panaszügyek kezelése	19
12.1. Számlareklamáció	19
12.2. Mérőreklamáció	19
12.3. Szolgáltatási-minőség elégtelenségi kifogások	20
13. Tájékoztatás a felhasználói igénybejelentésre	20
13.1. Előzetes tájékoztatás.....	20
13.2. Igénybejelentés a felhasználó részéről	21
13.3. Tájékoztatás a távhőszolgáltató részéről.....	22
13.4. A csatlakozási ajánlat tartalma.....	23
13.5. Az igénylő nyilatkozata az ajánlat elfogadásáról	23
14. Felhasználási helyek, csatlakozások létesítése.....	24
14.1. Csatlakozási pont meghatározása	24
14.2. Csatlakozások létesítése	24
14.3. Tulajdonjogi határ.....	25
14.4. Elszámolási mérőberendezés.....	25
14.4.1. Hőfogyasztásmérő.....	25
14.4.2. A felhasznált távhő mennyiségének mérése felhasználói tulajdonú hőközpontoknál.....	25
14.4.3. A felhasznált távhő mennyiségének épületrészenkénti mérése és elszámolása.....	26

15.	A távhőellátó rendszer bővítése, új felhasználó távhőellátásba kapcsolása, kikapcsolása a távhőrendszerből, csatlakozási díj	27
15.1.	Új felhasználó bekapcsolása a távhőrendszerbe, kereskedelmi szerződés	27
15.2.	A felhasználó csatlakozásának műszaki feltételei	27
15.3.	A felhasználó csatlakozásának jogi feltételei	28
15.4.	A szolgáltatás ideiglenes szüneteltetése vagy a felhasználó végleges kikapcsolásának feltételei	29
15.4.1.	Ideiglenes szüneteltetés, felfüggesztés	29
15.4.2.	Végleges kikapcsolás	29
15.4.3.	A felhasználó részleges leválása	30
16.	A szolgáltató felülvizsgálati, ellenőrzési jogosultsága	31
17.	Általános Közüzemi Szerződések	32
17.1.	Hőközponti mérés szerinti lakossági szolgáltatásra vonatkozó Általános Közüzemi Szerződés	33
17.1.1.	Szerződés megkötése	33
17.1.2.	Szerződés tartalma	33
17.1.3.	Szerződés mellékletei	35
17.1.4.	Szerződés időbeli hatálya, módosítási, felmondási lehetőségei	35
17.2.	Épületrészenkénti mérés szerinti lakossági szolgáltatásra vonatkozó Általános Közüzemi Szerződés	35
17.2.1.	Szerződés megkötése	35
17.2.2.	Szerződés tartalma	36
17.2.3.	Szerződés időbeli hatálya, módosítási, felmondási lehetőségei	36
18.	Egyedi Közüzemi Szerződések	37
18.1.	Szerződés tartalma	37
18.2.	Szerződés mellékleteinek tartalma	37
18.3.	Szerződés időbeli hatálya, módosítási, felmondási lehetőségei	37
18.4.	Szerződés mellékletei	38
19.	A szolgáltatott távhő ellenértékének elszámolása	38
19.1.	Felhasználók csoportosítása	38
19.2.	Hődíj alapjául szolgáló felhasználás meghatározása	38
19.2.1.	Mérés módja	38
19.2.2.	Az elszámolandó hőfelhasználás meghatározása	40
19.2.3.	Mérő-meghibásodás, méréskimaradás esetén az adott időszakra eső felhasználások meghatározása	41
19.2.4.	Felhasználási helyekre meghatározott hőfelhasználás elszámolása hőközponti mérés esetén	42
19.2.5.	Szétosztással történő elszámolás	42
19.2.6.	Szétosztás nélkül történő elszámolás	42
19.3.	Hőfelhasználás elszámolása épületrészenkénti mérés esetén	42
19.4.	Utólagos fűtési hődíj elszámolás	42
19.5.	Alapdíj elszámolása	43
19.6.	Számlázás rendje	43
19.7.	Követelések nyilvántartása	44
19.7.1.	Számlák kiigénylítése	44
19.7.2.	Hátralékok kezelése	45
20.	A távhőszolgáltatás minőségi paraméterei	46
20.1.	Hőátalakítás nélküli távhőenergia szolgáltatás (felhasználói tulajdonú hőközpont)	46
20.2.	Hőátalakítással megvalósuló szolgáltatás (távhőszolgáltatói tulajdonú hőközpont)	46
21.	A távhőszolgáltatás szüneteltetése, korlátozása	49
	MELLÉKLETEK	52

ELŐSZÓ

A távhőszolgáltatásról szóló 1998. évi XVIII. törvény előírásainak megfelelően, a Tisza-távhő Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság 1999. július 13-i kérelmére, Tiszaújváros Önkormányzat Jegyzője, 1999. október 13-án működési engedélyt adott távhőszolgáltatás nyújtására a Tisza-távhő Kft. részére.

A 2005 és 2008 években történt jogszabályváltozások következtében, a TiszaSzolg 2004 Kft. (Tisza-távhő Kft. jogutód cége) 2009. január 29-i kérelmére, Tiszaújváros Önkormányzat Jegyzője 2009. március 30-án jóváhagyta a távhőszolgáltatási üzletszabályzat módosítását.

2011. évben a távhőszolgáltatás jogszabályi háttere jelentősen megváltozott, amely szükségessé teszi a 2009. március 30-i 1837-6/2009 iktatószámú határozattal jóváhagyott távhőszolgáltatási üzletszabályzat újbóli módosítását.

I. AZ ÜZLETSZABÁLYZAT TÁRGYA ÉS HATÁLYA

A távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény előírása szerint az üzletszabályzat, a működési engedélyt kiadó Tiszaújváros Önkormányzat Jegyzője által jóváhagyott és a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság által véleményezett szabályzat, amely szabályozza a TiszaSzolg 2004 Kft. távhőszolgáltatással összefüggő működését, meghatározza a TiszaSzolg 2004 Kft. kötelezettségeit és jogait, szabályozza a TiszaSzolg 2004 Kft. és a felhasználó szerződéses viszonyát, a mérés és elszámolás rendjét, valamint a TiszaSzolg 2004 Kft.-nek a felhasználóval, a fogyasztóvédelmi hatósággal, és a felhasználók társadalmi érdekképviselői szervezetével való együttműködését.

Jelen üzletszabályzat hatálya a TiszaSzolg 2004 Kft. működési engedélyében meghatározott működési területére, illetve a TiszaSzolg 2004 Kft.-től hőt vételző, valamint szerződéses jogviszonyban álló felhasználókra terjed ki. Az üzletszabályzat a működési engedély elválaszthatatlan részét képezi.

A TiszaSzolg 2004 Kft. az üzletszabályzatot évente felülvizsgálja, és indokolt esetben módosítja azt. A Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség által véleményezett üzletszabályzat-módosításokat Tiszaújváros Önkormányzat Jegyzője hagyja jóvá és helyezi hatályba.

Az üzletszabályzat határozatlan ideig érvényes.

2. RÖVIDÍTÉSEK ÉS FOGALOM-MEGHATÁROZÁSOK

A jelen Üzletszabályzat rendelkezéseit döntően meghatározó jogszabályok a továbbiakban az alábbi rövidítésekkel kerültek megjelölésre:

Tszt.: a 2005. évi XVIII. törvény a távhőszolgáltatásról;

Tszt. Vhr.: 157/2005 (VIII. 15.) Korm. rendelet a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény végrehajtásáról;

TKSZ: az 157/2005 (VIII. 15.) Korm. rendelet 3. sz. mellékletével kihirdetett távhőszolgáltatási Közüzemi Szabályzat;

Önk. rend.: Tiszaújváros Önkormányzata Képviselő-testületének rendelete a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény rendelkezéseinek Tiszaújváros területén történő végrehajtásáról;

Önk. díjrend.: Tiszaújváros Önkormányzata Képviselő-testületének rendelete a távhőszolgáltatás legmagasabb hatósági díjáról.

Ámt.: az 1990. évi LXXXVII. törvény az árak megállapításáról

Avtv.: az 1992. évi LXIII. törvény a személyes adatok védelméről

Fgytv.: az 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről

Az alábbi fogalom-meghatározásoknál is zárójelben a jogszabályhely rövidített megjelölése szerepel.

Az üzletszabályzat által definiált fogalom-meghatározások dőlt betűvel kerültek beírásra.

Fogalom-meghatározások:

1. **csatlakozási pont:** (Tsz.) a szolgáltatói és a felhasználói berendezés határán, találkozási pontján beépített elzáró szerelvénynek a felhasználó felé eső oldala, elzáró szerelvény hiányában a felhasználási helyet magában foglaló ingatlan (épület, építmény, telok) tulajdoni határa;

2. **díjfizető:** (Tsz.) épületrészenkénti díjmegosztás esetén az épületrésznek a közüzemi szerződésben megnevezett tulajdonosa, a Tsz-tben meghatározott esetekben az épület, építmény vagy az épületrész bérője, használója;

3. **engedélyes:** (Tsz.) a távhőtermelő létesítmény létesítésére, távhőtormolósra, valamint a távhőszolgáltatásra engedéllyel rendelkező;

4. **engedélyező:** (Tsz.) hatáskörének megfelelően a Magyar Energia Hivatal, a területileg illetékes települési önkormányzat jegyzője, illetve a fővárosban a fővárosi önkormányzat főjegyzője;

5. **épületrész:** (Tsz.) (a Tsz. alkalmazásában) a távhővel ellátott épületnek, építménynek, ingatlanak funkcionálisan önálló, külön vagy közös tulajdonban lévő része (lakás, üzlethelyiség, lépcsőház stb.);

6. **felhasználási hely:** (Tsz.) a felhasználó tulajdonában lévő, a közüzemi szerződés tárgyát képező olyan épület, építmény, épületrész, amelynek távhőfogyasztása önállóan mérhető;

6/a. **a teljesítési hely:** (TKSZ)

- hőközponti mérés szerinti távhőszolgáltatás esetén a csatlakozási pont,

- épületrészenkénti mérés szerinti távhőszolgáltatás esetén a felhasználói vezetékállomáson elhelyezett hiteles hőmennyiségmérő felhasználó felőli oldala;

7. **felhasználó:** (Tsz.) a távhővel ellátott épületnek, építménynek, a törvényben meghatározott esetben az épületrésznek a távhőszolgáltatóval a távhő mérés szerint történő szolgáltatására vonatkozóan közüzemi szerződéses jogviszonyban álló tulajdonosa, több tulajdonos esetén a tulajdonosok közössége (a társasház, a lakásszövetkezet, a Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény (a továbbiakban: Ptk.) szerinti közös tulajdon esetén a tulajdonostársak). Abban az esetben, ha a távhőfelhasználás a több személy tulajdonában lévő épület valamennyi épületrészében mérhető, a felhasználó az egyes épületrészek tulajdonosa is lehet. A felhasználó és a távhőszolgáltató közötti jogviszonyban

külön-külön felhasználónak kell tekinteni azt a felhasználót, amelynek távhővel való ellátása több különböző felhasználási helyen valósul meg.

7/a. lakossági felhasználó: (Tsz.) a lakóépület és a vegyes célra használt épület tulajdonosa, tulajdonosainak közössége, épületrészenkénti hőmennyiségmérés esetén az egyes épületrészek tulajdonosa;

7/b. egyéb felhasználó: (Tsz.) a 7/a. pontban nem említett épület, építmény tulajdonosa, tulajdonosainak közössége, épületrészenkénti hőmennyiségmérés esetén az egyes épületrészek tulajdonosa;

7/c. külön kezelt intézmény: (Tsz.) az egyéb felhasználók közül a központi költségvetési szerv, a központi költségvetési szerv költségvetési intézménye, a helyi önkormányzat, a helyi önkormányzat költségvetési intézménye, valamint a normatív állami támogatásban részesülő, közfeladatot ellátó, nem nyereség- és vagyonszerzési célt szolgáló egyéb intézmény.

8. felhasználói berendezés: (Tsz.) a felhasználói hőközpont, a hőfogadó állomás, a felhasználói vezetékhálózat, a hőleadó készülékek, a hőhasznosító és keringtető berendezések, a tágulási tartály és a felhasználó által felszerelt fűtési és használati melegvízmérők, költségmegosztók;

9. felhasználói vezetékhálózat: (Tsz.) az a csővezetékrendszer, amely a hőnek hőhordozó közeg által, a csatlakozási ponttól a felhasználói berendezésekhez való továbbítását szolgálja;

10. fűtési időszak: (TKSZ) az év szeptember 15. napja és a következő év május 15. napja közötti időszak;

11. hiteles mérés: (TKSZ) amely a mérésügyről szóló 1991. évi XLV. törvény szerint joghatással járó mérésnek minősül;

11/a. mérésügyi berendezések: a hőmennyiségmérő készülék a tartozékaival, a hőközponti használati melegvízmérő készülék, a Tsz. 43. § (4) bekezdés szerinti költségmegosztó mérőműszerek, valamint a nyomáskülönbség és térfogatáram határoló készülék;

11/b. költségmegosztó: (TKSZ) az elszámolási hőmennyiségmérő által mért hőmennyiségnek a díjfizetők közötti megosztására, a Tsz. 43. § (4) bekezdésében foglalt esetben a felhasználók közötti megosztására szolgáló mérőműszer vagy eszköz;

12. hőfogadó állomás: (Tsz.) egy épület vagy építmény távhőellátása céljából, a hőhordozó közeg fogadására, továbbítására szolgáló technológiai berendezés, ahol a felhasználók részére átadott távhőmennyiség mérése, mennyiségi szabályozása is történhet;

13. hőhordozó közeg átalakítása: (Tsz.) a hőhordozó közeg fizikai jellemzőinek megváltoztatása;

14. hőközpont: (Tsz.) a hőhordozó közeg kiadására, elosztására, fogadására, átalakítására, mennyiségének szabályozására, illetőleg a távhő átadására szolgáló technológiai berendezés. A hőközpont lehet termelői hőközpont, szolgáltatói hőközpont és felhasználói hőközpont. (TKSZ) Ha a hőközpontot, illetőleg a hőfogadó állomást a távhőszolgáltató üzemelteti, az ingatlantulajdonos a berendezés elhelyezésére szolgáló helyiség zavartalan megközelítését és használatát köteles a távhőszolgáltató részére biztosítani. A hőközpontot, a hőfogadó állomást és azok tartozékait magában foglaló, a távhőszolgáltató által használt helyiség belső karbantartása - eltérő megállapodás hiányában - a távhőszolgáltató feladata.

14/a. termelői hőközpont: (Tszf.) a távhő termelőjénél távhőellátás céljából a hőhordozó közeg kiadására, továbbítására, elosztására, átalakítására, mennyiségének szabályozására, esetenként mérésére szolgáló technológiai berendezés;

14/b. szolgáltatói hőközpont: (Tszf.) több épület vagy építmény távhővezeték-hálózat útján történő hőellátása céljából, az ellátandó épületeken vagy építményeken kívüli, vagy azok egyikében elhelyezett, a hőhordozó közeg fogadására, átalakítására, mennyiségének szabályozására, elosztására, mérésére szolgáló technológiai berendezés. A szolgáltatói hőközpontokkal azonos módon kell kezelni azokat a kazánházakat, melyekből – hőközpont közbeiktatása nélkül – közvetlenül történik a fogyasztók hőellátása;

14/c. felhasználói hőközpont: (Tszf.) egy épület vagy építmény hőellátása céljából a hőhordozó közeg fogadására, átalakítására, mennyiségének szabályozására, mérésére szolgáló technológiai berendezés;

15. megújuló energiaforrás: (Tszf.) a nem fosszilis megújuló energiaforrások (szél-, nap-, víz- és geotermikus energia, biomassa, hulladék-lerakóhelyeken és szennyvíztisztító telepeken keletkező gázok, biogázok energiája);

16. szabálytalan vételezés: (Tszf.) a távhő felhasználásáról szóló közüzemi szerződés nélküli távhőfogyasztás vagy a távhőnek szerződésszegő módon történő vételezése;

17. szolgáltatói berendezés: (Tszf.) a távhőtermelő létesítmény, a távhővezeték-hálózat, a szolgáltatói hőközpont, az elszámolás alapjául szolgáló, a távhőszolgáltató tulajdonában lévő mérőeszköz, a hőközpont primer oldali főelzárói és mennyiség szabályozói;

18. távhő: (Tszf.) az a hőenergia, amelyet a távhőtermelő létesítményből hőhordozó közeg (gőz, melegített víz) alkalmazásával, távhővezeték-hálózaton keresztül, üzletszerű tevékenység keretében a felhasználási helyre eljuttatnak;

19. távhőszolgáltatás: (Tszf.) az a közüzemi szolgáltatás, amely a felhasználónak a távhőtermelő létesítményből távhővezeték-hálózaton keresztül, az engedélyes által végzett, üzletszerű tevékenység keretében történő hőellátásával fűtési, illetve egyéb hőhasznosítási célú energiaellátásával valósul meg;

19/a. A távhőszolgáltatás az ellátás módja szerint lehet: (TKSZ)

- hőátalakítás nélküli távhőenergia szolgáltatás, amely esetben a távhőszolgáltató a távhőt közvetlenül adja át a felhasználónak,
- hőátalakítással megvalósuló távhőenergia szolgáltatás, amely esetben a távhőszolgáltató a távhőt a hőátalakító berendezés működtetésével a felhasználói vezeték-hálózat hőhordozó közegét felmelegítve adja át a felhasználónak. A felhasználói fűtési vezeték-hálózat hőhordozó közegének, valamint a használati melegvíznek a felhasználói körkörös vezetékben történő keringetése a távhőszolgáltató feladata, a keringetés lehetőségének biztosítása a felhasználó feladata. A felhasználói fűtési vezeték-hálózat hőhordozó közegét a felhasználó biztosítja.

19/b. a hőátalakítással megvalósuló távhőenergia szolgáltatás az ellátás célja szerint lehet: (TKSZ)

- fűtési célú távhőszolgáltatás, amely esetben a távhőszolgáltató a távhőt a hőátalakító berendezés működtetésével a felhasználói fűtési-vezeték-hálózat részére adja át a felhasználónak,
- használati melegvíz-szolgáltatási célú távhőszolgáltatás, amely esetben a távhőszolgáltató a távhőt a hőátalakító berendezés működtetésével a közműves ivóvizet felmelegítve adja át a felhasználónak, amely lehet

- **használati melegvíz-szolgáltatási célú távhőszolgáltatás**, amely esetben a távhőszolgáltató a távhőt a hőátalakító berendezés működtetésével a közműves ivóvizet felmelegítve adja át a felhasználónak, amely lehet:
 - **vízfelmelegítés-szolgáltatás**, amely esetben nem a távhőszolgáltató által rendelkezésre bocsátott közműves ivóvíz felmelegítése történik,
 - **melegvíz-szolgáltatás**, amely esetben a távhőszolgáltató által rendelkezésre bocsátott közműves ivóvíz felmelegítése történik.

19/c. **használati melegvíz: (TKSZ) távhővel felmelegített közműves ivóvíz;**

19/d. **a távhőszolgáltatás a hőmennyiségmérés helye szerint lehet: (TKSZ)**

- **hőközponti mérés szerinti távhőszolgáltatás**, amikor a távhőszolgáltató az elfogyasztott távhő mennyiségét a hőközpontban, vagy a hőfogadó állomáson hiteles hőmennyiségmérővel méri (a továbbiakban: hőközponti mérés),
- **épületrészenkénti mérés szerinti távhőszolgáltatás**, amikor a távhőszolgáltató az elfogyasztott távhő mennyiségét a felhasználó tulajdonában lévő épületrész ellátását szolgáló felhasználói vezetékhalózaton elhelyezett hiteles hőmennyiségmérővel méri;

20. **távhőszolgáltató: (Tsz.) az a gazdálkodó szervezet, amely meghatározott településen vagy a település meghatározott részén a távhő üzletszerű szolgáltatására engedélyt kapott;**

21. **távhőtermelő: (Tsz.) az a gazdálkodó szervezet, amely távhő termelésére engedélyt kapott;**

22. **távhőtermelő létesítmény: (Tsz.) az erőmű távhőszolgáltatási célra hőt termelő létesítménye, távhőt előállító fűtőmű, kazántelep, kazán, hulladékégető mű, geotermikus energiát távhőszolgáltatás céljára kitermelő vagy más megújuló energiát (pl. biokazán, hőszivattyú, napkollektor) és hulladék hőt hasznosító távhőtermelő berendezés;**

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

23/a. **változó hőmérsékletű forróvízrendszer (VHF):** amelyben az előremenő forróvíz hőmérsékletét az időjárásfüggő fűtési hőigény függvényében szabályozzák;

23/b. **primer rendszer:** a távhőrendszernek a hőtermelőtől a hőközponti hőcserélők hőátadó felületéig terjedő része;

23/c. **szekunder rendszer:** a távhőrendszernek a hőközponti hőcserélők hőátadó felületétől a felhasználó berendezésekig és a használati melegvíz vételező helyekig (csapolóig) terjedő része;

23/d. **bekötő vezeték:** a primer távvezeték-hálózatnak az elosztóvezeték és a hőközpont primer hőátadó állomása közötti vezetékszaka;

24. **üzletszabályzat: (Tsz.) a távhőszolgáltató által készített azon dokumentum, amely a helyi szolgáltatási sajátosságok figyelembevételével szabályozza a távhőszolgáltató működését és meghatározza a távhőszolgáltató kötelezettségeit és jogait, szabályozza a távhőszolgáltató és a felhasználó szerződéses viszonyát, a mérés és elszámolás rendjét, valamint a szolgáltatónak a felhasználóval, a fogyasztóvédelmi hatósággal és a felhasználók társadalmi**

érdekképviselői szervezeteivel (a továbbiakban: felhasználói érdekképviselő) való együttműködését.

25. Díjalkalmazási meghatározások:

25/a. **alapdíj:** a távhőszolgáltatás igénybevételének lehetőségéért és a távhőszolgáltatás igénybevételéért, az igénybevételi lehetőség és az igénybevétel mértékével arányos éves díj, amelynek 1/12-ed része havonta előre fizetendő és amely lehet légtérfogati alapdíj vagy hőteljesítmény-lekötési alapdíj.

25/aa. **légtérfogati alapdíj:** ha a hőközpont a távhőszolgáltató tulajdonát képezi, akkor a közüzemi szerződésben meghatározott épület, épületrész elszámolási légtérfogata (légm³) és az ott meghatározott egységár (Ft/légm³/év) szorzataként kiadódó összeg (Ft/év).

25/aaa. **elszámolási légtérfogat:** az épületnek, épületrésznek a közüzemi szerződésben meghatározott légtérfogata, (légm³), amelynek meghatározását vita vagy igény esetén az 5. sz. melléklet szerint kell ellenőrizni, illetve szükség szerint korrigálni.

25/ab. **hőteljesítmény-lekötési alapdíj:** a közüzemi szerződésben meghatározott lekötött legnagyobb elszámolási hőteljesítmény (MW) és az ott meghatározott egységár (Ft/MW/év) szorzataként kiadódó összeg (Ft/év).

25/aba. **elszámolási hőteljesítmény:** a felhasználási helyre vonatkozó, közüzemi szerződésben meghatározott legnagyobb lekötött hőteljesítmény (MW), amelynek túllépése az Önk. díjrend. szerint pótdíjfizetési kötelezettséggel jár. A távhőszolgáltató bármikor jogosult az igénybevett hőteljesítményt ellenőrizni.

Azoknál a felhasználóknál, ahol a távhőszolgáltató hitelesített hőmennyiségmérő műszert szerel fel, ott a műszer által folyamatosan mért és regisztrált hőfelhasználási értékek bármelyik egybefüggő 30 perces adatának – ahol ilyen műszer nincs, ott az egybefüggő 30 percen át mért felhasznált hőmennyiség adatának MJ-ra átszámított értékét (a 30 perc időtartamának megfelelő) 1800 másodperccel osztva MW mértékegységben határozza meg az igénybevett hőteljesítményt.

25/b. **hődíj:** a felhasználó által vételezett (felhasznált) hőmennyiség után fizetendő díj, amely a felhasznált hőmennyiség (GJ) és a hődíj-egységár (Ft/GJ) szorzataként kiadódó összeg (Ft). A hődíjat a számlázási időszakra megállapított hőfelhasználás alapján havonta utólag kell megfizetni. A hődíj-egységár lehet lakossági (háztartási) célú távhőszolgáltatási díj-egységár és nem lakossági (háztartási) célú távhőszolgáltatási díj-egységár.

25/ba. **lakossági (háztartási) célú távhőszolgáltatási díj-egységárat** kell alkalmazni a távhőszolgáltatással ellátott lakásra, valamint a lakóépületben és a lakást is magában foglaló vegyes célra használt épületben lévő, a lakások rendeltetésszerű használatára szolgáló és e rendeltetésnek megfelelően használt épületrészekre, valamint a külön kezelt intézményekre. A lakások rendeltetésszerű használatára szolgáló épületrészek különösen: a kapudíj, a lépcsőház, a folyosó, a mosókonyha, a szárítóhelyiség, a közös fürdőszoba, a közös mosdó, a közös WC, a gyermekkocsi- és kerékpártároló helyiség, a gépkocsitároló, a központi berendezések helyiségei, a közös pince- és padlásterület.

25/bb. **nem lakossági (háztartási) célú távhőszolgáltatási díj-egységárat** kell alkalmazni a 25/ba. pont hatálya alá nem tartozó, távhőszolgáltatással ellátott épületekre, épületrészekre.

3. A TÁRSASÁG

Adatai:

- Neve: TiszaSzolg 2004 Közszolgáltató, Vagyonkezelő és Gazdaságfejlesztő Korlátolt Felelősségű Társaság
- Rövidített neve: TiszaSzolg 2004 Kft.
- Székhelye: 3580 Tiszaújváros, Tisza út 2/a. sz.
- Alapítói/tagjai:
Tiszaújváros Önkormányzata (3581 Tiszaújváros, Bethlen G. út 7. sz.)
- Jogelődje: Tisza távhő Kft. (3580 Tiszaújváros, Tisza út 2/b.)
- Cégbíróság: Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Bíróság
- Cégbejegyzés ideje: 1992.12.30.
- Cégjegyzék száma:
05-09-002486
05-09-002486/93
05-09-002486/125
- Működés időtartama: határozatlan ideig, de legkésőbb a Társaság megszűnéséig.
- Működés megkezdésének időpontja: 1992.12.30.
- A Társasági Szerződés kelte: 2011. évi június hó 30. napján
- Az üzleti év kezdete és vége: az üzleti év a naptári évvel megegyező

Tevékenységi kör:

- Víztermelés, -kezelés, ellátás (főtevékenység)
- Gőzellátás, légkondicionálás
- Víz-, gáz-, fűtés-, légkondicionáló-szerelés

A Társaság rendelkezik a Tszt.-ben előírt távhő szolgáltatására vonatkozó működési engedéllyel. A működési engedély kelte: 2012. február 13.

A távhőszolgáltatási tevékenységet a Társaság távhőszolgáltatási Üzeme végzi.

A távhőszolgáltatási Üzem fő tevékenysége távhőszolgáltatás (fűtés és melegvíz-szolgáltatás) Tiszaújváros területén, valamint ezzel összefüggően víz- és fűtésszerelői vállalkozási tevékenység. A Társaság a hőenergiát a Tisza-Therm Kft. tulajdonában lévő városi fűtőerőműtől vásárolja és saját távhővezeték-hálózatán keresztül juttatja el felhasználókhoz.

4. MINŐSÉGIRÁNYÍTÁS

A Társaság célja az alapítói, tulajdonosi és vevői elvárásoknak való megfelelés a minőségirányítási rendszer által adott lehetőségek kihasználásával, úgy, hogy tevékenységeink, szolgáltatásunk minősége megfeleljen a velünk szemben támasztott követelményeknek.

Célunk elérése érdekében teljes körűen kialakítottuk, és hatékonyan működtetjük az MSZ EN ISO 9001:2009 szabvány követelményeinek megfelelő minőségirányítási rendszert és ezt a nemzetközi tanúsítás fenntartásával bizonyítjuk.

Az éves és távlati tervezés során biztosítjuk a szükséges erőforrásokat a minőségirányítási rendszer működéséhez és fejlesztéséhez. A minőségirányítási rendszerünk működésének személyi feltételeit oly módon alakítjuk ki, hogy az biztosítékot nyújtson a hatékonyság tekintetében.

A rendszeres vezetői értekezletek keretében folyamatosan vizsgáljuk a rendszerünk működését és megállapítjuk a szükséges irányokat, módosítási igényeket, ezzel megalapozva

a vezetőség mindenkori elkötelezettségét. Minimum féléves rendszerességgel konzultációk és előadások tartásával tudatosítjuk a munkatársainkban a minőségirányítási rendszer működésében lévő szerepüket és fontosságukat.

A tájékoztatási szint növelése érdekében megteremtjük a szükséges dokumentumok számítógépes elérhetőségét minden munkavállaló számára.

Szervezeti egységenként a minőségügyi dokumentumok a kapcsolódó rendeletek és szabványok alkalmazhatósága érdekében külön könyvtárakat létesítünk.

Jó minőségi tevékenység, szolgáltatás nyújtásához vevőink minőséggel kapcsolatos észrevételeit hasznosítjuk, el kívánjuk érni, hogy a hibafeltáró és helyesbítő folyamatokban való aktív részvételt minden munkatárs magára nézve kötelezőnek érezze.

Minden munkatársnak munkaköri köteletségévé tesszük a minőségirányítási rendszer megismerését, az abban foglalt és rá vonatkozó feladatok elvégzését.

A minőségirányítási folyamatban a Társaság vezetése, a szervezeti egységek és az egyes munkatársak közösen vesznek részt, mindenki kötelezettséget vállal arra, hogy a saját tevékenységét a fentiek szerint végzi.

5. ÁRAK ÉS DÍJAK ÁTLÁTHATÓSÁGA

A távhőszolgáltatásért a felhasználó, illetőleg díjfizető alapdíjat és hődíjat (a továbbiakban együtt: távhőszolgáltatási díj) fizet.

5.1. Alapdíj

Az alapdíj a távhőszolgáltatás folyamatos igénybevételének lehetőségéért és a távhőszolgáltatás igénybevételéért fizetendő, 1 léghőméterre, illetve 1 MW-ra (megawattra) megállapított díj. Az alapdíj az épületnek, épületrésznek közüzemi szerződésben meghatározott légtérfogata (légm³), vagy a közüzemi szerződésben lekötött legnagyobb hőteljesítmény (MW) után naptári évre fizetendő éves díj (Ft/légm³/év vagy Ft/MW/év). Az alapdíj-bevétel alapvetően fedezetet nyújt a szolgáltatás állandó költségeire (pl. a műszaki berendezések, eszközök fenntartására, működtetésére, egyéb üzemeltetési és működési költségekre és ráfordításokra), amelyek a szolgáltatás biztosítása érdekében indokoltan és a hőfogyasztástól függetlenül felmerülnek.

5.2. Hődíj

A hődíj a felhasználó által vételezett (felhasznált) hőmennyiség után fizetendő, 1 GJ-ra (giga joule-ra) megállapított díj. A hődíj-bevétel alapvetően fedezetet nyújt a szolgáltatás változó költségeire (pl. vásárolt hőenergia), amelyek a hőfogyasztással arányosan változnak.

5.3. Lakossági és külön kezelt intézményi távhőszolgáltatási díj alkalmazása

A lakossági és a külön kezelt intézményi felhasználók részére a 6.1. pont szerint megállapított árakat kell alkalmazni. Az áralkalmazási és a díjfizetési feltételeket miniszteri és önkormányzati rendeletek szabályozzák.

5.4. Nem lakossági távhőszolgáltatási díj alkalmazása

A távhőszolgáltató a nem lakossági felhasználók részére a 6.3. pont szerint meghatározott árakat alkalmazza. Az áralkalmazási és díjfizetési feltételekre a lakossági és a külön kezelt

intézményi felhasználók áralkalmazási és díjfizetési feltételeit szabályozó miniszteri és önkormányzati rendeletek az irányadóak.

5.5. Csatlakozási díj

A szolgáltató új vagy növekvő távhő igényel jelentkező felhasználási hely tulajdonosától a távhőszolgáltatás díjával nem fedezett fejlesztési költségekre a 6.2. pont szerint megállapított csatlakozási díjat kérheti.

A távhőszolgáltatás árát befolyásoló, a Társaság gazdálkodásával kapcsolatos adatokat, különösen a társaság gazdálkodásáról szóló információkat és a Tszt. Vhr. 4. sz. mellékletében meghatározott gazdálkodásra vonatkozó gazdasági és műszaki információkat a TiszaSzolg 2004 Kft. honlapján teszi közzé (www.tszolg.hu). A honlapon található információkhoz történő hozzáférést a Társaság az ügyfélszolgálatán is biztosítja.

6. DÍJMEGÁLLAPÍTÁS

A távhő legmagasabb hatósági árának megállapításával kapcsolatos szabályokat a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény (a továbbiakban: Tszt.) és az árak megállapításáról szóló 1990. évi LXXXVII. törvény (a továbbiakban: Ámt.) tartalmazza.

6.1. A lakossági felhasználók és a külön kezelt Intézmények részére alkalmazott távhőszolgáltatási díjak megállapításának szabályai

A lakossági felhasználónak és a külön kezelt intézménynek nyújtott távhőszolgáltatás (fűtés és használati melegvíz) díját – mint legmagasabb hatósági árat – (a továbbiakban együtt: ár) és azok szerkezetét a Magyar Energia Hivatal (a továbbiakban: Hivatal) javaslatának figyelembevételével az energiapolitikáért felelős miniszter rendeletben állapítja meg. Az ár megállapításakor rendelkezni kell arról, hogy az ár mikor lép hatályba, e rendelkezésnek visszamenőleges hatálya nem lehet.

A Hivatal a javaslata kialakításához bekéri Tiszaújváros Önkormányzata Képviselő-testületének ármegállapítással, árváltoztatással kapcsolatos állásfoglalását. A Képviselő-testület a Hivatal által megjelölt, 30 napnál nem rövidebb határidőn belül adja meg állásfoglalását. A 30 napos határidőbe a képviselőtestület állásfoglalása kiadásának időtartama nem számít be.

A lakossági felhasználónak és a külön kezelt intézménynek nyújtott távhőszolgáltatás díját a költségekre, árakra, díjakra vonatkozó összehasonlító elemzések felhasználásával, a következő szempontokra is figyelemmel kell meghatározni:

- ösztönöznie kell a távhő biztonságos és legkisebb költségű termelését és szolgáltatását, a gazdálkodás hatékonyságának javítását, a kapacitások hatékony igénybevételét, a szolgáltatás minőségének folyamatos javítását, valamint a távhővel való takarékoskosságot;
- figyelembe kell venni a folyamatos termelés és a biztonságos szolgáltatás indokolt költségeit, beleértve a szükséges tartalékkapacitáshoz kapcsolódó költségeket, a távhőtermelő létesítmény bezárásával, elbontásával kapcsolatos környezetvédelmi kötelezettségek teljesítésének indokolt költségét, valamint a kapcsolt és a megújuló energiaforrással történő energiatermelés kimutatható környezetvédelmi és gazdasági előnyeit.

6.2. A távhőszolgáltatási csatlakozási díj megállapításának szabályai

Az Ámt. melléklete I. Legmagasabb ár pontjának „B) Szolgáltatások” alpontjában 40.30.90.0. SZTJ szám alatt szereplő „távhőszolgáltatás csatlakozási díját” Tiszaújváros esetében Tiszaújváros Önkormányzata Képviselő-testülete rendeletben állapítja meg a következők szerint:

A távhőszolgáltatás csatlakozási díját úgy kell meghatározni, hogy az a hatékonyan működő vállalkozó szükséges és indokoltan felmerült ráfordításaira és a működéséhez szükséges nyereségre fedezetet biztosítson, és a legkisebb költség elvének érvényre juttatása érdekében e vállalkozásokat gazdálkodásuk hatékonyságának és az általuk nyújtott szolgáltatás minőségének folyamatos javítására ösztönözze.

A távhőszolgáltatás csatlakozási díjának megváltoztatását a távhőszolgáltató kezdeményezi. A távhőszolgáltató a kezdeményezésében köteles részletesen és teljes körűen alátámasztani, hogy az adott díj megváltoztatását mely körülmények és milyen mértékben indokolják.

A távhőszolgáltató a csatlakozási díj megváltoztatására irányuló kezdeményezést a Hivatalnak megküldi, amely közigazgatási hatósági eljárás keretében 30 napon belül dönt arról, hogy a díj a távhőszolgáltató által alátámasztott megváltozása esetén megfelel-e a Tszf. 57. § (3) bekezdésében meghatározott követelményeknek. A Hivatal eljárása során ügyfélnek minősül a távhőszolgáltató (TiszaSzolg 2004 Kft.), a távhőszolgáltatás csatlakozási díjával összefüggésben díj-megállapítási hatáskörrel rendelkező Tiszaújváros Önkormányzata.

A távhőszolgáltató a csatlakozási díj megváltoztatására irányuló kezdeményezését a Hivatalnak a jogerős határozatával együtt küldi meg a díj-megállapítási hatáskörrel rendelkező Tiszaújváros Önkormányzatának.

Tiszaújváros Önkormányzata a távhőszolgáltatás csatlakozási díját megállapító rendeletét a távhőszolgáltató olyan, kezdeményezésével azonos tartalommal adhatja ki, amelyről a Hivatal jogerős határozatban megállapította, hogy az megfelel a Tszf. 57. § (3) bekezdésében meghatározott követelményeknek. A távhőszolgáltatás csatlakozási díját Tiszaújváros Önkormányzata úgy is meghatározhatja, hogy az alacsonyabb legyen, mint a távhőszolgáltató kezdeményezésében foglalt alkalmazásával érvényesítendő ár.

Ha a Hivatal az ügyintézési határidőn belül nem hoz határozatot, akkor Tiszaújváros Önkormányzata a távhőszolgáltatás csatlakozási díját megállapító rendeletét a távhőszolgáltató kezdeményezésével azonos tartalommal kiadhatja.

A Hivatal hivatalból indult közigazgatási hatósági eljárás keretében ellenőrizheti, hogy a távhőszolgáltató csatlakozási díja megfelel-e a Tszf. 57. § (3) bekezdésében meghatározott követelményeknek. Ha a Hivatal az eljárása során azt állapítja meg, hogy a távhőszolgáltató csatlakozási díja nem felel meg a Tszf. 57. § (3) bekezdésében meghatározott követelményeknek, a Tszf-ben meghatározott egyéb jogkövetkezmények alkalmazásán túl a távhőszolgáltatót felszólítja, hogy az kezdeményezze a díj megváltoztatását, illetve Tiszaújváros Önkormányzata távhőszolgáltatás csatlakozási díját megállapító rendeletének vizsgálata érdekében a helyi önkormányzatok törvényességi ellenőrzéséért felelős szervhez fordul.

6.3. A nem lakossági felhasználók részére alkalmazott távhőszolgáltatási díjak meghatározásának, megváltoztatásának szabályai

A mindenkor érvényes nem lakossági távhőszolgáltatási díjakat a távhőszolgáltató határozza meg. Az átváltozás során az új, nem lakossági (nem háztartási) díjakat a távhőszolgáltató a honlapján közzéteszi, továbbá az új díjakat tartalmazó első számla kibocsátásával egy időben a felhasználókat, díjfizetőket tájékoztatja.

7. ENERGIAGAZDÁLKODÁS, ENERGIATAKARÉKOSSÁG

A felhasználói igények maradéktalan kielégítése mellett a távhőszolgáltató és a felhasználó alapvető érdeke, hogy a távhőellátás mindenkor a megszokott, a lehető legmagasabb színvonalon a lehető legkisebb mértékű tőkeáfordítással és energiatakarékosan valósuljon meg.

A Társaság ennek oly módon tesz eleget, hogy az egyes felhasználók által a közüzemi szerződés mellékletét képező Üzemviteli Megállapodásban meghatározott fűtőtséget (pl. 20-25 °C) és a kívánt hőmérsékletű (pl. 40-50 °C) használati melegvíz-szolgáltatást biztosít, illetve hőmennyiséget szállít a szolgáltatás folyamatosságára, illetve a lehető legrövidebb üzemszünetekre törekedve.

A Társaság hőenergia-takarékosan kapcsolatos célkitűzései közé tartozik a felhasználókat ellátó távhőhálózaton történő hőszállítás tekintetében a vezetékhálózat hővesztésének – technikai lehetőségek határán belül – lehető legalacsonyabb értéken tartása, illetve a hőközpontok és hőfogadó állomások korszerűsítésénél a felhasználói igények elsődlegessége mellett az energetikai szempontok hangsúlyos figyelembevételével.

A felhasználói energiatakarékos felhasználás optimalizálása érdekében a felhasználó feljogosított képviselőjének kérésére a távhőszolgáltató:

- az optimális energiatakarékos felhasználás szempontjainak figyelembevételével a Közüzemi Szerződés „Üzemviteli Megállapodás” című mellékletében foglaltak szerint beállítja a hőközpontban/hőfogadó állomáson a kívánt mértékű fűtési szintet, illetve annak naponként és napszakonként eltérő programját,
- az energia-takarékos felhasználással kapcsolatos kérdésekben térítésmentes tanácsadással áll rendelkezésre a takarékos felhasználási lehetőségeket érintően, a fűtési rendszerek korszerűsítése, a felhasználói rendszerek beszabályozása, az épületgépészeti átalakítások, felújítások területén,
- a felhasználási adatok közlésével, elemzésekkel hozzájárul az épületenkénti takarékoskodás lehetőségének feltárásához.

8. KÖRNYEZETVÉDELME

A fűtési célú energiaszolgáltatási piacon a távhőszolgáltatás a környezetet legjobban kímélő, ellenőrizhető ellátási mód. A távhőszolgáltató rendszer alkalmas a különböző primer tüzelőanyagokból, különböző módokon előállított hőenergiát összegyűjteni, és a felhasználókhöz elszállítani oly módon, hogy a lakókörnyezetben, a közvetlen légtérben gyakorlatilag nincs füstgáz kibocsátás. A távhőszolgáltatással ellentétben az egyedi fűtési rendszerek használata nagy mennyiségű, nem ellenőrzött kibocsátású, jelentős számú kéményt igényel az égéstermékek elvezetésére, amelyeknél a károsanyag-kibocsátás a lakóhely és a lakott légtér közvetlen közelében, általában kis magasságban történik.

A Tiszt. Vhr. 3. § (1) bekezdése előírja, hogy a távhőtermelő létesítmény létesítési és a távhőtermelői működési engedély iránti kérelemnek tartalmaznia kell a megújuló energiahordozó felhasználására vonatkozó vizsgálat eredményét, tehát minden új létesítésnél meg kell vizsgálni, hogy lehet-e alkalmazni megújuló energiát.

Kapcsolt energiatermeléssel 30% füstgázkibocsátás-csökkenés érhető el; a geotermikus hőfelhasználás csak olhanyagolható levegőszennyezéssel jár; az ipari hulladék hő felhasználása teljes egészében kibocsátás-csökkenést eredményez; a hőszivattyú hajtására földgázt vagy villamosenergiát használnak, de mivel a hőszivattyú a bevitt energiának többszörösét állítja elő hőként, így ez a megoldás is levegőszennyezés csökkenést eredményez; a szeméttételezés a talajszennyezést (hagyományos deponálás) csökkenti

miközben a káros anyagok kibocsátott mennyisége nem változik. Bio tüzelőanyag alkalmazása esetén a CO₂ kibocsátás/megkötés egyenlego nulla körüli.

9. KAPCSOLAT A FOGYASZTÓVÉDELMI SZERVEKKEL ÉS A FELHASZNÁLÓI ÉRDEKKÉPVISELETEKKEL, ADATVÉDELEM

9.1. Kapcsolat a fogyasztóvédelmi szervekkel és a felhasználói érdekképviseletekkel

A távhőszolgáltató a Tszf. 11. § (1) bekezdésében foglalt részletes szabályok szerint együttműködik a helyi fogyasztóvédelmi szervekkel, és fogyasztói érdekképviseletekkel annak érdekében, hogy a felhasználókat érintő kérdésekben:

- megismerje azok véleményeit,
- tájékoztassa azokat tervezett intézkedéseiről,
- visszajelzést adjon az általuk közvetített észrevételek, panaszok kivizsgálásának eredményeiről.

Az együttműködés és a közvetlen kapcsolattartás az ügyfélszolgálati tevékenység keretében történik.

A folyamatos együttműködés az alábbi fogyasztóvédelmi szervekre és felhasználói érdekképviseletekre terjed ki:

- Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság (Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség),
- Társasházak, Lakásszövetkezetek és Egyedi Lakástulajdonosok Érdekvédelmi Szervezete (3580 Tiszaújváros, Szent I. u. 8. Fsz. 1.).

A TiszaSzolg 2004 Kft. közzétesz minden olyan kiadványt és tájékoztató anyagot, amelyek a felhasználó és a távhőszolgáltató kapcsolatára vonatkoznak, illetve a fogyasztóvédelmi érdekképviseletek számára hasznos információként szolgálhatnak.

A TiszaSzolg 2004 Kft., mint szolgáltató a fogyasztóvédelmi szervek, felhasználói érdekképviseletek illetékességébe tartozó, a felhasználókat érintő kérdésekben köteles együttműködni, a közérdekű adatokat – kivéve az üzleti titkot – hozzáférhetővé tenni, a felhasználókat érintő tervezett intézkedésekről tájékoztatást adni. Közérdekű adatnak tekintendők az 1992. évi LXIII. törvény előírásainak megfelelő adatok.

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

A TiszaSzolg 2004 Kft. a felhasználók tájékoztatása érdekében elektronikus információrendszert (honlapot: www.tszolg.hu) működtet, valamint a számlákkal együtt havonta hírlevelet kézbesít valamennyi díjfizetőnek.

A felhasználói érdekképviseletekkel való együttműködés a fentiekben fel nem sorolt érdekképviseletekre is kiterjed, amelyek megfelelnek az Fgytv. 2.§. e) pontja szerinti feltételeknek.

9.2. Személyes adatok védelme

A TiszaSzolg 2004 Kft. a természetes személy felhasználók, díjfizetők személyes adatait a személyes adatok védelméről szóló 2011. évi CXII. törvény (Info. tv.) előírásainak megfelelően kezeli. Az Avtv. rendelkezésével összhangban a Tszf. 45.§ (1) bekezdése szerint a távhőszolgáltató jogosult az érintettek tájékoztatása mellett a közüzemi szerződés hatálybalépésétől, a közüzemi szerződés megszűnése után a követelések elévülési idejéig a felhasználók és a díjfizetők adatai közül azokat kezelni, amelyek a felhasználók és a díjfizetők

azonosításához, a közüzemi szerződés teljesítéséhez szükségesek. Ennek keretében jogosult a felhasználók és a díjfizetők azonosító adatai közül természetes személyek vonatkozásában a névre, lakcímre, születési időre és helyre vonatkozó adatokat, egyéb szervezetek vonatkozásában a névre, székhelyre, képviselő nevére vonatkozó adatokat, és mindkét esetben a felhasználási helyre, a fogyasztásra, a számlázásra és a díjfizetésre vonatkozó adatokat a közüzemi szerződésen alapuló kötelezettségeinek teljesítése, jogainak gyakorlása céljából kezelni. Ugyanezen adatkezelői jogok illetik meg a felhasználók képviselőit, a felhasználók és a díjfizetők előbbiekben megjelölt adatai tekintetében távhőszolgáltató továbbá jogosult az általa kezelt adatok közül azokat, amelyek a tevékenységgel összefüggő adatkezelés céljából szükségesek, átadni azoknak, akik a távhőszolgáltató megbízásából a díjak számlázását és beszedését, a követelések kezelését vagy az ügyfél-tájékoztatást végzik. Az adatok közül az adatkezelés céljához szükséges adatok átadhatóak:

- a) a számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervezetek részére;
- b) a távhőszolgáltató megbízása alapján a számlázást, a követelések kezelését, a forgalmazás kezelését, a felhasználási helyek műszaki felülvizsgálatát, illetőleg az ügyfélszolgálati tájékoztatást végző természetes személynek és gazdálkodó szervezetnek;
- c) a Magyar Energia Hivatalnak;
- d) a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közbiztonság bűncselekmények üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, az ügyészségnek, valamint a bíróságnak;
- e) a bírósági végrehajtásról szóló 1994. évi LIII. törvény előírásai szerint a végrehajtónak, és
- f) a szolgáltatás fejlesztését célzó kutatások egyéb harmadik félnek.

Az a)-c) és e) pontok esetében az átadásról, illetőleg az átadott adatokról az érintettet egyidejűleg tájékoztatni kell. Az átadott adatokkal kapcsolatban az átvevőket az engedéllyessel azonos titoktartási kötelezettség terheli.

10. ÜGYFÉLSZOLGÁLAT

Az ügyfelek, a távhőszolgáltatással kapcsolatos összes kérdésükkel, bejelentéseikkel, észrevételeikkel, reklamációikkal, panaszukkal személyesen, telefonon, levélben, e-mailben, valamint faxon tudnak a Társaság ügyfélszolgálatához fordulni. Bármely csatornán beérkező ügyfélmegkeresés rögzítésre kerül a TiszaSzolg 2004 Kft. informatikai rendszerében, így a megkeresések visszakereshetőek.

Az ügyfélszolgálat elérhetőségei:

- Cím: 3580 Tiszaújváros, Tisza út 2/a.
- Telefon: +36 (49) 544-323
- Fax: +36 (49) 341-588
- E-mail: ugyfelszolgalat@tszolq.hu

Nyitvatartási idő: Hétfő, Kedd: 7⁰⁰-14⁰⁰, Szerda: 7⁰⁰-19⁰⁰, Péntek: 7⁰⁰-12⁰⁰

Az azonnali beavatkozást igénylő szolgáltatási panaszok bejelentésére 24 órás diszpécserszolgálatot biztosítunk.

- Telefon: +36 (49) 341-627
- E-mail: tavhodiszpecser@tszolq.hu

Az ügyfélszolgálat tevékenységei

Tájékoztatás

- A személyes, valamint a telefonon, levélben, e-mailben, faxon a díjfizetők, a felhasználói közösségek képviselői részéről beérkező ügyfélmegkeresések kapcsán széleskörű tájékoztatás:
 - a közüzemi szerződéssel,
 - a távhőszolgáltatás díjtételeivel,
 - az elszámolási módokkal és a számlázás rendjével,
 - elszámolással, számlázással,
 - beszedéssel és behajtással,
 - követelések és befizetések egyenlegével,
 - a fűtés- és használati melegvíz-szolgáltatással, távhűtéssel,
 - fűtéskorszerűsítéssel,
 - mindenkor hatályos jogszabályokkal és azok összefüggéseivel,
 - jogorvoslati lehetőségekkel,
 - panaszokkal,
 - támogatásokkal, hátrálókkozelési programmal,
 - pályázati lehetőségekkel,
 - alaptévékenységen kívüli szolgáltatásokkal és azok díjtételeivel,
 - egyéb műszaki jellegű kérdésekkelkapcsolatban az érvényes jogszabályoknak megfelelően.

Felhasználói szerződések kötése, módosítása

- Közüzemi szerződések megkötésével, módosításával kapcsolatos ügyintézés.

Törzsadat módosítások

- felhasználó/díjfizető adatainak nyilvántartása.
- felhasználó/díjfizető változásával kapcsolatos ügyintézés.
- felhasználó/díjfizető adatainak módosulása (számlázási cím módosítása, névmódosítás).
- Közös képviselő/megbízott változásának átvezetése, nyilvántartás vezetése.

Számlázással kapcsolatos megkeresések kezelése

- Számlatételekkel, elszámolásokkal kapcsolatos megkeresések kezelése.
- Számlareklamációk kezelése.
- Számlamásolat kiállítása.

Beszedéssel, behajtással kapcsolatos megkeresések kezelése

- Folyószámla egyeztetés, folyószámla egyenleg kiadása.
- Részletfizetési megállapodás megkötése.
- Ügyfél-befizetések, illetve a jóváírások kifizetésének ügyintézése.
- Pénztári befizetések fogadása, kezelése és elszámolása.
- Napi, illetve szükség szerinti időszakos pénztárzárások és elszámolások készítése.
- Különböző fizetési módokkal kapcsolatos tájékoztatás és teljes ügyintézés.
- A szolgáltatás korlátozásával, kizárásával kapcsolatos teljes ügyintézés.
- Jogi eljárásokkal kapcsolatos tájékoztatások, ügyintéзések.

Szolgáltatási és vállalkozási megkeresések kezelése

- A szolgáltatás minőségével, energetikával, karbantartással, egyéb szolgáltatással kapcsolatos megkeresések esetén ügyintézés.
- A szolgáltatás teljesítésével és minőségével kapcsolatos panaszok, reklamációk kivizsgálásának kezdeményezése, az eredmények birtokában a felhasználók tájékoztatása.
- A szolgáltatás beindításával/leállításával (fűtés beindítás/leállítás) kapcsolatos ügyintézés.
- Használati melegvíz-költségmegosztókkal (vízórakkal) kapcsolatos intézkedések meghozatala. A vízórak cseréjét, beszerelését igazoló nyomtatványok átvétele, ellenőrzése, egyeztetése az adatbázisban lévő adatokkal. A vízórak adatainak hibás

leolvasása esetén helyszíni ellenőrzés kezdeményezése a helyes adatok nyilvántartásba vétele céljából. Kapcsolattartás a víziközmű-szolgáltatóval.

- Alaptevékenységen kívüli szolgáltatásokkal kapcsolatos ügyintézés (pl. felhasználói fűtési rendszeren, felhasználói használati melegvíz és cirkulációs rendszeren, nyitott tágulási tartályon, épületen belül végzendő tevékenységek, vízóra-cserék, stb.).
- Levélzási szándékokkal kapcsolatos megkeresések, bejelentések kezelése.
- Különféle igazolások kiadása.

Kapcsolattartás hatóságokkal, a polgármesteri hivattal, és egyéb szervezetekkel.

11. TÁJÉKOZTATÁS

A TiszaSzolg 2004 Kft. a felhasználókat/díjfizetőket – a folyamatos és aktív, a Társaság kommunikációján, médian keresztül, és egyéb kiadványokon keresztüli kommunikációs tevékenységén túl – az alábbi kommunikációs csatornákon tájékoztatja rendszeresen:

- Honlap (időszakosan frissítve).
- Hírlevél (havi rendszerességgel a számlával együtt megküldve)

A Tiszt. Vhr. 17/I. § alapján az általános közüzemi szerződés alapján 1000 vagy annál több díjfizetőt ellátó távhőszolgáltató elektronikus információs rendszert (a továbbiakban: honlapot) működtet. Az egy adott évre vonatkozó információkat a távhőszolgáltató legelőbb az adott évet követő második év végéig köteles honlapján hozzáférhető módon megőrizni. A távhőszolgáltató ügyfélszolgálatán hozzáférhetővé kell tenni az általa működtetett honlapon található információkat.

A Tiszt. 57/C. § (1) alapján a távhőszolgáltató honlapján közzéteszi:

- a távhőszolgáltató és a távhőtermelő közötti hővásárlási és ármegállapítási célú megállapodásokat;
- a távhőszolgáltató és a helyi önkormányzat között a helyi önkormányzat területén közüzemi szolgáltatás ellátására kötött megállapodásokat;
- a távhőszolgáltató és a helyi önkormányzat közötti hőszolgáltatási és ármegállapítási célú megállapodásokat.

A Tiszt. Vhr. 3. sz. mellékletének 26.3. pontja alapján a távhőszolgáltató a honlapon, valamint a helyben szokásos módon köteles közzétenni:

- az üzletszabályzatot;
- az előző gazdálkodási év adatait, a számvitelről szóló 2000. évi C. törvénynek megfelelő formában;
- a távhőszolgáltató gazdálkodásával kapcsolatos, a távhőszolgáltatás hatósági árait befolyásoló, a cégbíróságnál elérhető vagy egyéb nyilvános, üzleti titkot nem képező információkat;
- a távhőszolgáltató szolgáltatási területén elérhető, a távhőszolgáltatással kapcsolatos támogatások feltételeit, pályázatok adatait;
- az illetékes fogyasztóvédelmi szervek és felhasználói társadalmi érdekképviselők elérhetőségét;
- a felhasználói panaszok intézésével kapcsolatos információkat;
- a Tiszt. Vhr. 4. mellékletében meghatározott információkat, (az egyes táblázatokat a 4. mellékletben meghatározott módon);
- a működési területén az épületek energetikai jellemzőinek tanúsításáról szóló 176/2008. (VI. 30.) Korm. rendelet 9. §-a szerinti, az épületek energetikai jellemzőinek tanúsítását végzők, továbbá az energiaauditot, energetikai szolgáltatást végző, külön jogszabály alapján kijelölt vagy akkreditált szervezetek nyilvántartásának elérhetőségét, továbbá az energiahatékonyságot javító intézkedések, programok hozzáférhetőségét.

Mindezekon túl a távhőszolgáltató a honlapján közzéteszi:

- a felhasználói panaszok intézésével kapcsolatos információkat;
- a külön jogszabályban meghatározott információkat;

12. REKLAMÁCIÓK, PANASZÜGYEK KEZELÉSE

Az ügyfelek, távhőszolgáltatással kapcsolatos panaszukkal, észrevételeikkel a távhőszolgáltató ügyfélszolgálatához, a szolgáltató vezetőjéhez, a távhőszolgáltató tulajdonosához vagy a fogyasztói érdekképviselői szervezetekhez fordulhatnak. A beérkezett panaszokat a szolgáltató nyilvántartásba veszi.

Az ügyfél-reklamációk kezelésének felügyelete – a Tsz-t. 8 §-a, a Fgytv. 45/A §-a, valamint a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóságról szóló 225/2007. (VIII. 31.) Kormányrendelet 7 §-a és 8 §-a alapján – Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőségének hatáskörébe tartozik.

A bejelentéseket, panaszokat az ügyfelek különböző csatornákon keresztül juttathatják el a távhőszolgáltatóhoz, személyesen (ügyfélszolgálat), postai és a társaság honlapján feltüntetett e-mail címek valamelyikére elektronikus úton eljuttatott levélben.

A panasz kivizsgálását az ügyfélszolgálat köteles elvégezni. A több szervezeti egységet érintő reklamációk, panaszok kezelését és ezzel kapcsolatosan az ügyfélnek írt válaszlevél összeállítását az ügyfélszolgálat látja el az érintett szervezeti egységekkel történő együttműködés mellett. A Fgytv. 17/B § (5) bekezdése szerint az írásos panaszokat a távhőszolgáltató a panasz beérkezésétől számított 15 naptári napon belül köteles kivizsgálni és a válaszlevelet postázni.

Ha az ügyfél a panasz bejelentését nem az ügyfélszolgálatnál tette, úgy a bejelentést a fogadó szervezet továbbítja az ügyfélszolgálat felé.

A távhőszolgáltató köteles a panaszok, észrevételek kivizsgálását és az orvoslásukhoz szükséges intézkedéseket elvégezni.

Amennyiben az ügyfél a panasz bejelentésére kapott válasszal nem ért egyet, vagy a panaszait nem orvosolták, a Tsz-t-ben meghatározott illetékességi területeknek megfelelően fordulhat

- a Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőségéhez (3526 Miskolc, Blaskovics u. 24.) a Tsz-t. 11. § (2) bekezdésében, a 36. §-ban, a 40. § (2) bekezdésében, a 43. § (1)-(4) bekezdésében, a 46. §-ban, valamint az 53. §-ban foglalt rendelkezések lakossági felhasználóval, illetve természetes személy díjfizetővel szembeni megsértése esetén;
- Tiszaújváros Önkormányzatának jegyzőjéhez (3581 Tiszaújváros, Bethlen G. út 7.) az üzletszabályzatában foglaltak nem betartásával kapcsolatosan,
- a Magyar Energia Hivatalhoz (1081 Budapest, II. János Pál pápa tér 7.) a távhőszolgáltató működési engedélyében előírt követelmények, feltételek nem betartása esetén.

12.1. Számlareklamáció

A távhőszolgáltató a felhasználó, díjfizető által benyújtott kifogást köteles megvizsgálni, és indokoltság esetén a számla korrekcióját elvégezni, jogtalan számlázás esetén pedig a jóváírásról gondoskodni. Amennyiben a számlareklamáció nem jogos, a távhőszolgáltató köteles erről, illetve a panaszt érintő elszámolási, számlázási kérdésekről részletes felvilágosítást adni az ügyfél részére.

12.2. Mérőreklamáció

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

Az elszámolási mérő meghibásodására utaló felhasználói bejelentéseket, eseményeket nyilvántartásba kell venni, a mérést és a mérőket a lehető legrövidebb (2 nap) időn belül felül kell vizsgálni, és a meghibásodás jellegétől függően az intézkedéseket meg kell tenni.

A mérőeszközök felszereléséről, leszereléséről, illetve cseréjéről a szolgáltató a nála nyilvántartott adatok alapján előzetesen értesíti a felhasználó képviselőjét. A fogyasztás hiteles mérése a felhasználó és a távhőszolgáltató közös érdeke, ezért a távhőszolgáltató akkor is elvégzi a mérő cseréjét, ha a mérőcserét illetően nem sikerül felvenni a kapcsolatot a felhasználó képviselőjével.

A leszerelt, felszerelt illetve cserélt mérőeszközök adatait a távhőszolgáltató jegyzőkönyvben rögzíti, amelyet a felhasználó és a szolgáltató képviselője aláírásával igazol.

A távhőszolgáltató tulajdonában vagy fenntartásában lévő, az elszámolás alapját képező mérőeszköz mérésügyi megfelelőségét és a mérés technológiai helyének megfelelőségét a felhasználó kérésére a távhőszolgáltató köteles a külön jogszabályban meghatározott szervvel megvizsgáltatni. Amennyiben a mérőeszköz mérési hibája a mérésügyi előírásokban meghatározott mértéket túllépi vagy más ok miatt hiteles mérésre alkalmatlan, a mérő vizsgálatával felmerült minden költség és a mérőcsere költsége a távhőszolgáltatót terheli. Amennyiben a vizsgálat szerint a mérő helyesen működik, illetőleg a megengedett hibahatárt nem lépi túl, az előző költségeket a távhőszolgáltató áthárítja a felhasználóra.

12.3. Szolgáltatási-minőség elégtelenség kifogások, reklamációk

A távhőszolgáltató az általános közüzemi 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 közüzemi szerződést köt a távhő folyamatos és meghatározott teljesítményű szolgáltatására.

Ha a távhőszolgáltató által szolgáltatott távhő mennyiségi és minőségi paraméterei mindkét fél számára bizonyíthatóan eltérnek a közüzemi szerződés és az üzemviteli megállapodásában meghatározott értékektől, a felhasználó minőségi reklamációval fordulhat a szolgáltatóhoz, és jogos reklamáció esetén a szerződésben meghatározott díjvisszatérítés illeti meg.

A távhőszolgáltató a – szóban és írásban tett – bejelentéseket regisztrálja, a lehető legrövidebb időn belül kivizsgálja, és indokolt esetben a szükséges intézkedéseket megteszi. Az általa okozott – távhőellátási minőségi hiba miatt bekövetkezett – káreseményeknél a TiszaSzolg 2004 Kft. a Ptk. előírásainak megfelelő kártérítésre kötelezett.

13. TÁJÉKOZTATÁS A FELHASZNÁLÓI IGÉNYBEJELENTÉSRE

13.1. Előzetes tájékoztatás

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

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

13.2. Igénybejelentés a felhasználó részéről

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

Igénybejelentéskor az adatszolgáltatásnak az alábbiakat kell tartalmaznia:

- magánszemély esetén: tulajdonos neve, állandó lakcíme, elérhetősége, levelezési címe;
- lakóközösség esetén: közös képviselő neve, címe, elérhetősége, a lakóközösség képviselőfére vonatkozó meghatalmazás;
- üzleti ügyfelek esetén (cég neve, cég címe, cég képviselőjének neve, elérhetősége, cégbírósági, vagy nyilvántartási azonosító adatok; pénzfűzet megnevezése; pénzfűzeti számszám; adószám);
- amennyiben az igénylő a tulajdonos(ok) képviselője, akkor a képviseletre feljogosító irat;
- a felhasználási hely adatai: cím, hrsz., megnevezés, hőfogadó, illetve hőközpont ingatlanon belül történő elhelyezkedése;
- a távhő felhasználásának célját: fűtés, használati melegvíz ellátás, technológiai cél, hőhordozóval együttes igénybevétel, hűtés;
- fűtési csúcshőigény (kW);
- használati melegvíz készítés csúcshőigény (kW);
- egyéb célú csúcshőigény (kW);
- tervezett fűtött légtérfogat (lm^3);
- összes csúcshőigény (kW);
- tervezett éves hőigény (GJ);
- tervezett fűtött légtérfogat a helyiségek rendeltetése szerinti csoportosításban (pl.: lakótér, garázs, raktár, stb.) (lm^3);
- a távhőmennyiség mérésének helye a TKSZ 2.1.3. pontja szerint;
- a távhővételezés megkezdésének tervezett időpontja;
- a távhőszolgáltatás jellege a díjszabás megállapításához;
- egyéb adatok, igények.

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

A csatlakozási igényt cégszerűen aláírt, írásbeli kérelemben kell bejelenteni.

13.3. 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 távhőszolgáltatási előszerződés a felek jogi kötelezettségvállalását fejezi ki arra vonatkozóan, hogy a szükséges létesítmények elkészülte után a felhasználási helyre vonatkozóan a távhőszolgáltatási közüzemi szerződés egymás között megkötésre kerüljön.

Az érdekeltektől kérésére a távhőszolgáltató köteles a felhasználói hőközpont tervezéséhez szükséges adatokról, a Tszf. 54. §-ának (2) bekezdésében foglaltak figyelembevételével, a megkeresés beérkezésétől számított 30 napon belül írásban tájékoztatást adni.

Ha az igénybejelentő az igénybejelentés visszaigazolásában, illetőleg a TKSZ 6. pont szerinti megállapodásban (előszerződés) foglalt kötelezettségeket teljesítette, a távhőszolgáltató az e pontban foglaltak teljesítéséről szóló igazolás beérkezésétől számított 30 napon belül köteles a közüzemi szerződés tervezetét az igénybejelentő részére átadni.

Ha a közüzemi szerződés tervezetének elkészítéséhez szükséges fenti igazolások nem állnak a távhőszolgáltató rendelkezésére, abban az esetben a távhőszolgáltató köteles az érdekelteket a hiányzó igazolások pótlására felhívni, az igazolások beérkezésétől számított 15 napon belül. Ebben az esetben a 30 napos határidő az igazolások pótlásának teljesítésével kezdődik.

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

13.4. A csatlakozási ajánlat tartalma

A csatlakozási ajánlat tartalma:

- a felhasználói konkrét igénybejelentés előzőekben felsorolt adatai;
- a távhővezeték-hálózat legvalószínűbb leágazási pontjának megadása;
- a leágazási pontban a szükséges hőenergia rendelkezésre állására vonatkozó nyilatkozat;
- a távhőszolgáltatási rendszernek a leágazási pontra vonatkozó paraméterai;
- az évközbeni szolgáltatási szünetek időpontjai;
- a felhasználási helyig kiépítendő primer vezeték kb. hossza;
- a csatlakozási pont megjelölése;
- a hőközpontba vonatkozó kikötések, tervezési adatok,;
- az egyes engedélyek, hozzájárulások szükségessége és eljárási módjai;
- észrevételezési tervdokumentációra vonatkozó követelmények;
- a primer vezeték beruházójának és tulajdonosának meghatározása;
- hőmennyiségmérés kiépítésének feltételei;
- a csatlakozás, illetve a szolgáltatás műszakilag indokolt és jogszabályban előírt pénzügyi feltételei;
- a csatlakozási díj mindenkor összege (az Önk. díjrend. szerint);
- a szükséges létesítmények finanszírozási feltételei;
- a szükséges létesítmények finanszírozási feltételei;
- a szolgáltatás díjára vonatkozó jogszabály, illetve üzletszabályzati feltételek megjelölése;
- az esetlegesen megegyezésen alapuló egyedi feltételek, időpont, ameddig a távhőszolgáltató az ajánlatban foglaltakhoz kötve van (mely nem lehet rövidebb 60 napnál).
- felhasználási hely(ek) (épület(ek), épület-rész(ek)) kialakításának feltételei új felhasználási helyek létesítése esetén, meglévő felhasználási hely(ek) átalakítása, bővítése esetén;
- felhasználói berendezések átalakításának feltételei;
- műszaki átadás-átvételen, valamint üzembe helyezési eljáráson való részvétel;
- költségviselő és tulajdonosok meghatározása, feladataik kijelölése;
- közös tulajdont érintő esetekben szükséges teendők meghatározása;
- a távhőszolgáltatói tájékoztatás érvényességi ideje;
- közüzemi szerződés kötésére vonatkozó tájékoztatás;
- a tájékoztatással kapcsolatban felvilágosítást adó személy neve, telefonszáma.

13.5. Az igénylő nyilatkozata az ajánlat elfogadásáról

Az igénylő a csatlakozási ajánlat érvényességi idején belül írásban közli a távhőszolgáltatóval módosítási igényeit, vagy az ajánlat elfogadását. Módosított igénybejelentés esetén a műszaki-gazdasági feltételek megváltozása miatt az ajánlat tartalma és az érvényességi határidők módosulhatnak, amelyről a távhőszolgáltató az igénylőt értesíti. Az új ajánlat elfogadása esetén megkötésre kerül mindkét fél jogait és kötelezettségeit tartalmazó távhőszolgáltatási előszerződés.

A távhőszolgáltatási előszerződés megkötése esetén 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, megállapodáshoz köthető indokolt és arányos költségeit.

14. FELHASZNÁLÁSI HELYEK, CSATLAKOZÁSOK LÉTESÍTÉSE

14.1. Csatlakozási pont meghatározása

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

14.2. Csatlakozások létesítése

Új felhasználási hely a távhő rendszerre 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 távhőszolgáltató, illetőleg a többletteljesítmény iránti igény kielégítésének feltételeiről még az igénybejelentés előtt tájékoztatást kérhet.

A távhőszolgáltató tájékoztatásának 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 fizotendő csatlakozási díj összegét, az egyes engedélyek, hozzájárulások szükségességét és az 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, a lakóépületek és a vegyes célra használt épületek felhasználói hőközpontjainak kiviteli tervét a távhőszolgáltató köteles díjmentesen felülvizsgálni. A lakóépületek és a vegyes célra használt épületek felhasználói hőközpontjainak üzembe helyezési eljárásához a távhőszolgáltatót legalább 5 munkanappal azt megelőzően meg kell hívni, amely során a távhőszolgáltató köteles közreműködni. A közreműködésért díj nem számítható fel. Az elkészült felhasználói berendezést a szolgáltatói berendezéssel csak a távhőszolgáltató kapcsolhatja össze (Tsz. 54. § (3)-(5)).

Ha a felhasználói berendezés létesítéséhez valamely engedély vagy idegen ingatlan igénybevétele szükséges, az engedélyeket (ideértve az esetleg szükséges vezetékjogi engedélyt is) az igénybejelentő köteles megszerezni, és arról a távhőszolgáltatót tájékoztatni.

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 felhasználó, (díjfizető) jelen szabályzat szerinti előzetes igénybejelentés, valamint az új vagy módosítani kívánt berendezések meglévő rendszerhez történő csatlakoztatási tervének benyújtását követően 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 jelen szabályzat szerinti előzetes igénybejelentés, valamint az új vagy módosítani kívánt berendezések meglévő rendszerhez történő csatlakoztatási tervének benyújtását követően csak a távhőszolgáltató előzetes hozzájárulásával létesíthet olyan új felhasználói berendezést, amely az összhőteljesítmény-igényt (összcsúcshő-igényt) növeli.

14.3. Tulajdonjogi határ

Új felhasználói csatlakozás esetén a tulajdonjogi határ – eltérő megállapodás hiányában és függetlenül attól, hogy a létesítés költségeit részben, vagy egészben a felhasználó fedezi – a csatlakozási pont. Ez alól kivételt képeznek a mérésügyi berendezések, azaz az elszámolási mérőberendezés, valamint a nyomáskülönbség és térfogatáram határoló készülék, amelyek a szolgáltató tulajdonában vannak akkor is, ha azok a tulajdonjogi határ felhasználói oldalán kerülnek elhelyezésre.

14.4. Elszámolási mérőberendezés

14.4.1. Hőfogyasztásmérő

A szolgáltatott és a felhasznált távhő díjának elszámolása hiteles hőmennyiségmérés alapján történik (Tsz. 43. § (1) bekezdés).

A távhőszolgáltató a felhasznált távhő mennyiségét az önkormányzat képviselőtestületének rendeletében meghatározott helyen, a felhasználói hőközpontban, vagy szolgáltatói hőközpontban, és az azok által mutatott értékeket elszámolni.

Hőközponti mérés szerinti távhőszolgáltatás esetén a hőmennyiségmérés helye a felhasználói, illetőleg a szolgáltatói hőközpont primer hőfogadó egysége, amelybe a mérőeszközt a forgalmazó, vagy szállító által megadott, a mérő hitelesítési engedélyében előírt beépítési követelmények betartásával kell beszerezni.

Az elszámolás alapjául szolgáló hőközponti hőmennyiségmérők és hőközponti használati melegvíz mérők, továbbá a Tsz. 43. § (4) bekezdése szerinti költségmegosztó mérőműszerek a távhőszolgáltató tulajdonát képezik, amelyek javításáról, időszakonkénti hitelesíttetéséről, szükség szerinti cseréjéről (a továbbiakban: fenntartásáról) a távhőszolgáltató a saját költségén gondoskodik (TKSZ 17.1. pontja).

A fogyasztott távhőmennyiség meghatározására, illetve elszámolására használt mérőműszerek felszereléséről, leszereléséről illetve cseréjéről a távhőszolgáltató a melléklet szerinti mérésügyi jegyzőkönyvet készít.

Szolgáltatói hőközpontban történő hőmennyiségmérés esetén a szolgáltatott távhő elszámolásának alapja a hőközpontban hitelesen mért hőmennyiség, a hőfogadó állomáson elhelyezett egyéb mérőműszer pedig a szolgáltatói hőközpontban lévő hőmennyiségmérő költségmegosztója (Tsz. 43. § (4)).

A szolgáltatói hőközpontból való távhőellátás esetén az ellátott épületben a költségmegosztó mérőműszerek helyét és üzemeltetésének lehetőségét a felhasználási hely tulajdonosa köteles díjmentesen biztosítani.

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

14.4.2. A felhasznált távhő mennyiségének mérése felhasználói tulajdonú hőközpontoknál

A felhasználó által létesített hőközpontban, az elszámolás alapjául szolgáló mérőeszközök beépítési helyét a műszaki előírásoknak megfelelően a felhasználó alakítja ki. Az elszámolás alapját képező mérőeszközöket a távhőszolgáltató szereli fel (TKSZ 13.3.).

A mérőeszközök és korlátozók beszerzésének, hitelesítésének és felszerelésének költsége hőközponti mérés esetén a távhőszolgáltatót terheli (TKSZ 13.4.). A mérőeszközök és korlátozók beépítési helyét a hiteles mérés megvalósítása érdekében a műszaki előírásoknak megfelelően, a mérőre vonatkozó beépítési követelmények betartásával kell kialakítani. A mérőhely kialakításához a távhőszolgáltató által mindenkor alkalmazott hiteles mérőműszerek beépítésére vonatkozó előírásokról a felhasználó kérésére a távhőszolgáltató köteles díjmentesen tájékoztatást adni. Ha a mérőeszköz és korlátozó beépítési helyének kialakítása nem felel meg a műszaki előírásoknak a távhőszolgáltató a mérőeszköz és korlátozó felszerelését megtagadhatja. Ez esetben a távhőszolgáltató írásban felkéri a felhasználót a talált hibák és hiányosságok kijavítására illetve pótlására. Amíg a felhasználók a műszaki feltételeket nem biztosítják, és emiatt a hiteles mérés feltételei nem teljesülnek a távhőszolgáltatás, illetve a hiteles mérés és elszámolás nem kezdhető meg.

A távhőszolgáltató által felszerelt mérőműszert, valamint annak elemeit és a mennyiségkorlátozót az e célra kialakított helyen illetéktelen beavatkozás, leszerelés megakadályozása céljából a TiszaSzolg 2004 Kft. illetékes munkatársainak zárjeggyel kell ellátnia, és azt a mérő felszereléséről készült Mérésügyi jegyzőkönyvön fel kell tüntetni.

14.4.3. A felhasznált távhő mennyiségének épületrészenkénti mérése és elszámolása

A felhasznált távhő mennyisége épületrészenként (pl. lakásonként) akkor mérhető és számolható el, ha a felhasználók az épület valamennyi épületrészeiben saját költségükön megvalósítják a felhasználói berendezés ehhez szükséges átalakítását, az elszámolás alapjául szolgáló mérőeszközök beépítési helyének a műszaki előírásoknak megfelelő kiépítését, valamint biztosítják a távhő mennyiségének hiteles mérésére alkalmas mérőeszköz távhőszolgáltató általi felszerelését, illetve a hiteles mérés feltételeinek folyamatos fenntartását (Tszf. 43. § (5) bekezdése illetve a TKSZ 13.3. és 13.4. pontjai).

Épületrészenkénti mérés

Épületrészenként a mérőeszközök beépítési helyét a hiteles mérés megvalósítása érdekében a mérőre vonatkozó beépítési követelmények betartásával úgy kell kialakítani, hogy az adott épületrész egészének hőfelhasználását mérje. A mérőhely kialakításához, a távhőszolgáltató által mindenkor alkalmazott hiteles mérőműszerek beépítésére vonatkozó műszaki előírásokat a távhőszolgáltató ügyfélszolgálatán lehet beszerezni.

Ha a mérőeszköz beépítési helyének kialakítása nem felel meg a műszaki előírásoknak a távhőszolgáltató a mérőeszköz felszerelését megtagadhatja. Ez esetben a távhőszolgáltató írásban felkéri a felhasználót a talált hibák és hiányosságok kijavítására illetve pótlására. Amíg a felhasználók a műszaki feltételeket nem biztosítják, és emiatt a hiteles mérés feltételei nem teljesülnek az épületrészenkénti távhőszolgáltatás, illetve a mérés és elszámolás nem kezdhető meg.

Épületrészenkénti mérés és elszámolás esetén a felhasználó köteles biztosítani a hőfogadóból ellátott összes épületrész hiteles mérésének feltételeit, ennek hiányában az épületrészenkénti mérés és elszámolás részlegesen nem kezdhető meg.

Ha a felhasználó a távhőszolgáltató felhívására nem gondoskodik a mérőeszköz beépítési helyének előírás szerinti kialakításáról és emiatt a mérő beépítése meghiúsul, a távhőszolgáltató visszafizeti a mérőbeépítésre befizetett összeget a helyszíni kiszállás költségével csökkentve a felhasználónak (TKSZ 13.5.).

Épületrészenkénti mérés esetén a TKSZ 13.3. pontja szerint az elszámolás alapját képező mérőeszközöket a távhőszolgáltató szereli fel, azonban a TKSZ 13.4. pontja alapján a mérőeszközök beszerzésének, hitelesítésének és felszerelésének költsége a felhasználót terheli.

E költségekről a felhasználó részletes tájékoztatást kap, amelyek teljes vagy részleges fedezésére a távhőszolgáltató beépítési díjat számlázhat. Az erről kiállított számlát a mérő felszereléséig kell a távhőszolgáltató részére megfizetni, amely a mérő beépítésének és a szolgáltatás megkezdésének feltétele.

Az épületrészekben felszerelt, az elszámolás alapjául szolgáló, a szolgáltató tulajdonában lévő hőmennyiségmérők és használati melegvíz-mennyiségmérők fenntartását és az ezzel kapcsolatos költségeket – eltérő megállapodás hiányában – a távhőszolgáltató viseli (TKSZ 17.2.).

A távhőszolgáltató által felszerelt mérőműszert, illetve annak elemeit az e célra kialakított helyén illetéktelen beavatkozás, leszerelés megakadályozása céljából a TiszaSzolg 2004 Kft. illetékes munkatársainak zárjegygyel kell ellátnia, és azt a mérő felszereléséről készült mérésügyi jegyzőkönyvön fel kell tüntetni.

Az épületrészenkénti mérés szerinti távhőszolgáltatás esetében is szükséges felhasználói hőközpont létesítése, és abban hőfogyasztás-mérő felszerelése. A hőközpontban mért hőmennyiség és az egyes felhasználók épületrészeiben mért hőmennyiségek összessége közötti különbséget tekintetében az épület tulajdonosi közössége minősül felhasználónak (TKSZ 20.2.).

15. A TÁVHŐELLÁTÓ RENDSZER BŐVÍTÉSE, ÚJ FELHASZNÁLÓ TÁVHŐELLÁTÁSBA KAPCSOLÁSA, KIKAPCSOLÁSA A TÁVHŐRENDSZERBŐL, CSATLAKOZÁSI DÍJ

15.1. Új felhasználó bekapcsolása a távhőrendszerbe, kereskedelmi szerződés

A távhőhálózatra csatlakozni szándékozó új és meglévő, a korábbinál nagyobb hőteljesítményt igénylő felhasználási hely tulajdonosának igénybejelentésére a távhőszolgáltató köteles az igény kielégítésének műszaki-gazdasági feltételeiről és lehetőségeiről ajánlatot adni, a legkedvezőbb és leggazdaságosabb vételezési mód meghatározásában az igénylővel együttműködni. A távhőszolgáltató a távhőszolgáltatás díjával nem fedezett fejlesztési költségekre az önkormányzat rendeletében meghatározott mértékű csatlakozási díjat kérhet.

A potenciális hőigénylő részére megküldött ajánlat elfogadását követően Társaságunk távhőszolgáltatási előszerződést készít elő, amely a felek jogait és kötelezettségeit tartalmazza.

Az előszerződés egyedi szerződés, amely tartalmazza a kereskedelmi megállapodást: ár, árkövetés, lekötött teljesítmény, csatlakozási ütemezés, jogi illetve a létesítés egyéb feltételei.

A felhasználási hely kialakítása, a távhőrendszerre való csatlakozás fizikai megvalósulása után, a felek általános, vagy egyedi közüzemi szerződést kötnek.

15.2. A felhasználó csatlakozásának műszaki feltételei

A felhasználói berendezéseket úgy kell létesíteni és üzemeltetni, hogy az a távhőrendszer biztonságát, más felhasználó vételezését ne veszélyeztesse. Ennek érdekében a távhőszolgáltató előírja a felhasználó távhőrendszerre való csatlakoztatásának műszaki feltételeit.

A szolgáltatói berendezést a felhasználói berendezéssel csak a távhőszolgáltató kapcsolhatja össze.

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

A távhőszolgáltató a bekapcsoláshoz köteles a hőközponti méréshez szükséges hőmennyiségmérőket a felhasználóól, a szolgáltatói hőközpontban, valamint a hőfogadó állomáson felszerelni.

15.3. A felhasználó csatlakozásának jogi feltételei

A felhasználói berendezés létesítése, üzemeltetése és fenntartása a felhasználási hely tulajdonosának kötelessége.

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

A lakóépületek és a vegyes célra használt épületek felhasználói hőközpontjainak 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 távhőszolgáltatási előszerződésben meghatározott feltételek mellett – csak a távhőszolgáltató kapcsolhatja össze, a távhőfogyasztás mérésére és elszámolására alkalmas hiteles mérőeszköz és a távhő vételezését korlátozó eszköz, berendezés egyidejű felszerelésével. Az elszámolás alapjául szolgáló mérőeszközök beépítési helyét a műszaki előírásoknak megfelelően a felhasználó alakítja ki. A hőközpontban vagy hőfogadó állomáson elhelyezett mérőeszközt a távhőszolgáltató üzemelteti.

A távhőszolgáltatásba már bekapcsolt felhasználó csak a távhőszolgáltató előzetes hozzájárulásával – amellyről a megkeresés kézhezvételétől számított 30 napon belül kötelest a felhasználót értesíteni – létesíthet új felhasználói berendezést, helyezhet át, alakíthat át és – a közüzemi szerződés felmondásának esetét kivéve – szüntethet meg meglévő felhasználói berendezést. A hozzájárulás megtagadását indokolni kell.

A felhasználói berendezések kivitelezője a bekapcsolás előtt köteles írásban nyilatkozni, hogy a felhasználói vezetékhalózatot a műszaki előírásokban és a vonatkozó szabványokban foglaltaknak megfelelően készítette el.

A felhasználói berendezés üzemeltetése és fenntartása a felhasználó kötelessége. A felhasználói berendezés üzemeltetője a folyamatos és biztonságos ellátás érdekében köteles az általa üzemeltetett berendezés üzemképes állapotáról gondoskodni.

A távhőszolgáltató a szolgáltatói berendezés üzembiztonsága, a vagyonbiztonság, valamint az élet-és egészségvédelem érdekében a felhasználói berendezést felülvizsgálhatja, és ha azt állapítja meg, hogy az nem felel meg a műszaki előírásoknak, szabványoknak, a bekapcsolást megtagadhatja, feltételhez kötheti, illetőleg köteles azt megtagadni.

Az ingatlan tulajdonosának távhőellátását szolgáló bekötő vezeték az adott ingatlanon – tulajdonosi hozzájárulással – vezetékjogi engedély és kártalanítás nélkül létesíthető. A hozzájárulás nem vonható vissza.

Ha a felhasználói berendezés létesítéséhez valamely engedély, vagy idegen ingatlan igénybevétele szükséges, az engedélyeket (ideértve az esetleg szükséges vezetékjogi engedélyt is) az igénybejelentő köteles megszerezni;

A felhasználói hőközpontot és a hőfogadó állomást, valamint az összekötő vezetékét magában foglaló helyiség, épületrész használatáért a tulajdonos a távhőszolgáltatótól térítésre nem tarthat igényt.

A felhasználói hőközpont üzemeltetésére kötött szerződés tartalma kiterjedhet a hőközpont és a hőfogadó állomás működtetésén túl az épületben lévő épületrészek hőellátására is.

15.4. A szolgáltatás ideiglenes szüneteltetése vagy a felhasználó végleges kikapcsolásának feltételei

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

15.4.1. Ideiglenes szüneteltetés, felfüggesztés

A felhasználó akkor kezdeményezheti a szolgáltatás ideiglenes szüneteltetését, amennyiben az általa használt teljes épületet átépíti, vagy a szüneteltetés egyéb indoka áll elő. A szolgáltatás ideiglenes szüneteltetését írásban kell kérnie.

Az ideiglenes szüneteltetés időtartamára a felhasználó az alapdíjat fizetni tartozik.

A távhőszolgáltató akkor kezdeményezheti a szolgáltatás ideiglenes szüneteltetését, amikor azt előre tervezett módon a felhasználóval előzetesen egyeztetni.

A távhőszolgáltató a szolgáltatás felfüggesztését kezdeményezheti, amennyiben a felhasználó/díjfizető a közüzemi szerződést a Tsz. 49.§ (2) bekezdés a) - g) pontokban foglaltak szerint megszegi, azaz:

- a szerződésben meghatározott hűteljesítményt túllépi, a távhő folyamatos és biztonságos szolgáltatását, illetőleg más felhasználó vagy díjfizető szerződésszerű távhővételezését zavarja vagy veszélyezteti;
- mérőeszközt, vagy a korlátozó eszközt, illetve a mérőeszköz vagy korlátozó eszköz hitelességét tanúsító jelet (fémzár, hitelesítési bélyegzés, matrica) megrongálja, eltávolítja vagy – amennyiben a mérőeszköz olyan helyiségben van elhelyezve, amelybe a felhasználó/díjfizető állandó bejutása, illetve felügyelete biztosított – ezek sérülését, illetve hiányát a távhőszolgáltatónak nem jelenti be,
- a mérőeszköz és/vagy korlátozó eszköz befolyásolásával, vagy megkerülésével – ideértve a mérőeszköz és/vagy korlátozó eszköz, vagy annak hitelességét tanúsító jelet megrongálását és eltávolítását – távhőt vételez,
- a távhő díját nem, vagy nem a szerződésben meghatározott időben fizeti meg,
- a korlátozási rendelkezéseknek nem tesz eleget,
- a távhő vételezését nem a jogszabályokban foglaltaknak megfelelően szünteti meg.

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

15.4.2. Végleges kikapcsolás

Végleges kikapcsolásra a közüzemi szerződés a tulajdonos részéről történő felmondása esetén kerülhet sor.

A közüzemi szerződésnek a távhőszolgáltató által a Tsz. 49. § (2) bekezdés b) és e) pontjaiban meghatározott szerződésszegésen alapuló felmondása esetén a távhőszolgáltató írásban értesíti a felhasználót, a díjfizetőt és a távhővel ellátott ingatlan tulajdonosát.

Eltérő megállapodás hiányában a felmondás kiterjed mind a fűtési célú hőszolgáltatás, mind a használati melegvíz célú szolgáltatás megszüntetésére.

Az általános közüzemi szerződés felmondása esetén – eltérő megállapodás hiányában – a távhőszolgáltató jogosult és köteles a felhasználási helyen lévő szolgáltatói berendezéseket, valamint a tulajdonát képező hőközpontot leszerelni, és az annak folytán megüresedő helyiséget, illetve helyiségeket az épülettulajdonos rendelkezésére bocsátani, kivéve, ha a szolgáltató a szolgáltatói berendezésekkel, illetőleg a hőközpontból más felhasználó távhőigényét továbbra is kielégíti. Ebben az esetben az általános vagy egyedi közüzemi szerződést felmondónak a hőközpont áthelyezéséig tűrési kötelezettsége van.

Az egyedi közüzemi szerződés lejártakor vagy hatályán belül 6 hónapi felmondási idővel, az év december 31. napjára mondható fel. A Tszf. 38. § (2) bekezdésében felsorolt feltételek az egyedi közüzemi szerződés felmondására is irányadóak.

A közüzemi szerződést a felhasználási hely egészére kiterjedően, a tulajdonos írásbeli bejelentésével lehet felmondani. A felhasználási helyen a távhő igénybevételi lehetőségének végleges megszüntetése szükséges, továbbá ezzel egyidejűleg a korábbi fűtési célú távhőellátással azonos, összkomfortos komfortfokozatot biztosító hőellátást kell megvalósítani.

A felhasználó a közüzemi szerződés felmondása iránti szándékát írásban köteles a távhőszolgáltatónak bejelenteni. A távhőszolgáltató 15 napon belül köteles a felmondás feltételeiről, az előírt eljárásról a felhasználót írásban tájékoztatni. Felmondás esetén a távhőszolgáltató a Tszf. 38. § (2) bekezdésében előírt feltételek meglétét jogosult vizsgálni.

Amennyiben a felhasználási helyet magában foglaló ingatlannak több tulajdonosa van (társasház, szövetkezeti ingatlan, a Ptk. 139. §-a szerinti közös tulajdon) a felhasználó köteles biztosítani a Tszf. 38. § (2) bekezdés a) pontjában foglaltaknak megfelelő hozzájárulások meglétét és erről köteles a távhőszolgáltató részére felelős nyilatkozatot tenni.

A Tszf. 38. § (2) bekezdés c) pontjában foglaltak a szolgáltató tulajdonában lévő felhasználói hőközpont megszüntetésének költségeire is vonatkoznak, ide nem értve a berendezések selejtezésével összefüggő, a szolgáltatónál jelentkező vagyoni veszteséget.

A felmondás miatt szükséges munkálatokat a tulajdonát képező hőközpontban a távhőszolgáltató végzi el.

15.4.3. A felhasználó részleges leválása

Ha a felhasználási helyen valamely épületrész távhőellátását kívánják megszüntetni, a közüzemi szerződés módosítására van szükség. Ebben az esetben a Tszf. 38. § (5) bekezdésében foglaltak az általános illetve az egyedi közüzemi szerződés módosítására is irányadóak.

A közüzemi szerződés módosítása iránti igényt a felhasználó (képviselője) írásban jelenti be a távhőszolgáltatónak. A távhőszolgáltató 15 napon belül köteles a módosítás feltételeiről, az előírt eljárásról a felhasználót írásban tájékoztatni. A távhőszolgáltató a Tszf. 38. § (5) bekezdésében előírt feltételek meglétét jogosult vizsgálni. A felhasználó képviselője köteles felelős nyilatkozatot tenni a Tszf. 38. § (5) bekezdés a) pontjában előírt tulajdonostársi hozzájárulások meglétéről.

A szerződés módosítása iránti igény, más megállapodás hiányában, az épületrész (lakás, nem lakás céljára szolgáló helyiség) egészére, továbbá mind a fűtési célú, mind a használati melegvíz-szolgáltatási célú hőellátás megszüntetésére vonatkozik.

A Tsz. 38. § (5) bekezdés d) pontja szerinti költségvetési kötelezettség a szolgáltató tulajdonában lévő felhasználói hőközpont átalakításának költségeire is vonatkozik.

Épületrész leválása esetén meg kell szüntetni az épületrészben a távhő igénybevételének lehetőségét. A hőleadó berendezéseket le kell választani az épület felhasználói rendszeréről és az átmenő vezetéseket ki kell váltani vagy hőszigeteléssel kell ellátni. Ezzel egyidőben az épület üzemben maradó felhasználói berendezésein – beleértve a hőközpontot is – annak megfelelő működését biztosító, a leválasztás miatt szükséges átalakításokat, be szabályozásokat is el kell végezni. Az előzőek megvalósításához szükséges munkálatokat az ingatlan tulajdonos tulajdonában lévő felhasználói berendezéseken a felhasználó köteles elvégeztetni. A távhőszolgáltató tulajdonát képező felhasználói hőközpontban az épületrész leválása miatt szükséges átalakítást a felhasználó költségére a távhőszolgáltató végzi el.

A munkálatokról a felhasználó arra jogosult által készített tervet és műszaki leírást köteles a távhőszolgáltató rendelkezésére bocsátani, amelyeknek az épület teljes fűtési rendszerére ki kell terjednie. Az épület üzemben maradó fűtési rendszerét – beleértve a hőközpontot is – érintően a tervnek tartalmaznia kell a megváltozott hőszükséglet mértékére vonatkozó számításokat, a leválasztás miatt szükséges átalakításokat, a be szabályozási tervet. Amennyiben a terv szerint az átalakítás jogszabályba, műszaki előírásba ütközik, vagy más felhasználó, díjfizető részére való szolgáltatást akadályozza, a távhőszolgáltató 15 napon belül köteles álláspontját a felhasználóval írásban közölni. A terv módosítása a felhasználó feladata.

A munkálatok befejezését felhasználó köteles a távhőszolgáltatónak írásban bejelenteni, mellékelve a kivitelező nyilatkozatát arról, hogy az átalakítás a benyújtott terveknek megfelelően készült el.

A távhőszolgáltató a bejelentést követő 8 munkanapon belül köteles a munka, terv szerinti megvalósítását, az összkomfortos komfortfokozatot biztosító hőellátás elkészültét a helyszínen ellenőrizni. Az ellenőrzés eredményét jegyzőkönyvben kell rögzíteni.

A felhasználó, illetőleg a díjfizető díjfizetési kötelezettsége abban az időpontban szűnik meg, amikor a felhasználó a távhőellátás bármilyen módon való igénybevételének lehetőségét a jogszabályi előírások betartásával teljes egészében megszüntette, továbbá a távhőszolgáltató és a felhasználó (képviselője) a közüzemi szerződést az épületrész leválásának megfelelően módosította.

Épületrész leválása miatt keletkezett elégtelen szolgáltatás alapján a távhőszolgáltatóval szemben igény nem érvényesíthető. Az elégtelen szolgáltatás és az épületrész leválása közötti okozati összefüggést a távhőszolgáltatónak kell bizonyítania.

16. A SZOLGÁLTATÓ FELÜLVIZSGÁLATI, ELLENŐRZÉSI JOGOSULTSÁGA

A lakossági felhasználó igényének kielégítéséhez szükséges felhasználói hőközpont kivitelezési tervét a távhőszolgáltató köteles 30 napon belül felülvizsgálni. A terveknek tartalmilag az Üzletszabályzatban és mellékletben megfogalmazott valamennyi műszaki feltételnek meg kell felelni. A felülvizsgálat során tett, a terv hiányosságaira vonatkozó észrevételeket az igénybejelentő köteles figyelembe venni. A folyamatos és biztonságos szolgáltatást biztosító távhőszolgáltatói ajánlásokat az igénybejelentőnek mérlegelnie kell, és a távhőszolgáltató bevonásával az általa szükségesnek vélt körben egyeztetnie kell. A távhőszolgáltató a műszaki feltételeknek teljes mértékben megfelelő terveket hagyja jóvá. A hőközpont kivitelezését jóváhagyott tervek birtokában lehet megkezdeni.

A felhasználói hőközpont és a hőfogadó állomás üzembe helyezési eljárásához a távhőszolgáltatót meg kell hívni, az eljárásokban a távhőszolgáltató megbízott képviselője által köteles részt venni.

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 annak elvégzésére felhasználót kötelezheti. Ha megállapítja, hogy a felhasználói berendezés az előírásoknak nem felel meg, a bekapcsolást megtagadhatja, feltételhez kötheti, illetőleg köteles azt megtagadni.

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

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

A szolgáltató jogosult a saját költségén felszerelt, elszámolás alapjául szolgáló mérőeszközök működését és a mérő felszerelése során - az illetéktelen beavatkozás megakadályozása érdekében - elhelyezett zárjegyek sértetlenségét ellenőrizni. A szolgáltató jogosult a sérült zárjegyeket - mindkét fél érdekében - a mérő helyes működésének ellenőrzését követően lecserélni. A zárjegyek cseréjéről a szolgáltató előzetesen értesíti a felhasználó általa nyilvántartott képviselőjét. A sérült zárjegyek cseréjéről jegyzőkönyvet kell felvenni, melyet a felhasználói közösség képviselőjével kell aláírni. Amennyiben a távhőszolgáltató nem tudja a jegyzőkönyvet a felhasználó képviselőjével aláírni, azt a felhasználó képviselőjének postán juttatja el.

A Tsz. 49. §-ának (2) bekezdése szerint a felhasználó, illetőleg díjfizető részéről szerződésszegésnek minősül, ha a mérőeszközt vagy a mérőeszköz hitelességét tanúsító jelet (férmzár, hitelesítési bélyegzés, matrica) megrongálja, eltávolítja vagy - amennyiben a mérőeszköz olyan helyiségben van, amelybe a felhasználó bejutása, illetve felügyelete biztosított - ezek sérülését, illetve hiányát a távhőszolgáltatónak nem jelenti be. Továbbá szerződésszegésnek minősül, ha a felhasználó a mérőeszköz befolyásolásával vagy megkerülésével távhőt vételez.

Amennyiben az ellenőrzés során bizonyítást nyer, hogy a mérő működését a felhasználó befolyásolta, a helytelen működésének időtartamára, e szabályzat 19.2. fejezetének a mérő-meghibásodásra vonatkozó módon számított felhasználás kerül elszámolásra, a mérő hiteles működésének visszaállítását követő időszak felhasználása alapján. Emellett a Tsz. 50. §-a alapján pótdíj fizetendő.

17. ÁLTALÁNOS KÖZÜZEMI SZERZŐDÉSEK

A távhőszolgáltatót a felhasználóval szerződéskötési kötelezettség terheli, mind a hőközponti mind az épületrészonkénti mérés szerinti szolgáltatásra, amelynek megfelelően a jogszabályok előírása szerinti tartalommal a lakossági felhasználóval általános közüzemi szerződést köt. A távhőszolgáltató az egyéb felhasználóval szerződéskötési kötelezettség mellett úgynevezett egyedi közüzemi szerződést köt.

A távhőszolgáltató és a felhasználó között az általános közüzemi szerződés megkötésével polgári jogi szerződéses jogviszony jön létre, amelyből eredő vagyoni jogi igények, követelések,

illetve jogviták elbírálására a fogyasztóvédelmi hatóság nem jogosult. Az általános közüzemi szerződés általános feltételeit a melléklet tartalmazza.

17.1. Hőközponti mérés szerinti lakossági szolgáltatásra vonatkozó Általános Közüzemi Szerződés

17.1.1. Szerződés megkötése

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

A szerződés előkészítését követően a feltételek teljesülése esetén a felhasználói közösség képviselője és a távhőszolgáltató megkötí a közüzemi szerződést, valamint az annak részét képező alábbi megállapodásokat:

- „Üzemviteli megállapodás”, amelyben a hőfogyasztást befolyásoló intézkedések módjai kerülnek rögzítésre.
- A távhődíjak fizetésének feltételeit, az egyes épületrészek díjfizetőinek adatait, a hődíj szétosztásának arányait tartalmazó megállapodás.

A szerződés érvényességének kezdeti napján a felhasználói közösség képviselője és a távhőszolgáltató képviselője jegyzőkönyvet vesz fel az érintett hőközpont hőfogyasztás-mérőjének induló állásáról, a mérőműszer hitelesítési és azonosító adatairól, a műszer zárjegyeinek számáról. Ezen jegyzőkönyv a szerződés mellékletét képezi.

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

17.1.2. Szerződés tartalma

Szerződés tartalma:

- az érintett épületek azonosító adatai (épületazonosító szám, cím, helyrajzi szám);
- felhasználó képviselőjének adatai (neve, címe;/ székhelye, cégjegyzékszáma);
- a távhőszolgáltatás igénybevétele megkezdésének időpontja;
- távhőellátás módja és a hőmennyiségmérés helye;
- a felhasználási hely hőigényét meghatározó jellemzők, (légtérfogat, hőteljesítmény);
- a távhő díjának elszámolására szolgáló mérők helyének megjelölése, azonosító adatai;
- a teljesítés helye;
- a felhasználó által igényelt hőellátás mértéke, a fűtési célú szolgáltatás megkezdésére és befejezésére vonatkozó megállapodás;
- a hőközpont azonosító adatai, tulajdonosa, üzemeltetője;
- használati melegvíz-ellátás esetén a melegvíz-készítéshez szükséges közműves ivóvíz rendelkezésre bocsátójának megnevezése, címe;
- szolgáltató kötelezettségei;
- a távhő mennyiségi, minőségi követelményei;
- a Tsz. 44. § (1) bekezdése szerinti megállapodás esetén a díjfizetők neve, természetes személyazonosító adatai, felhasználó által történő megosztásának arányai;
- fizetési feltételek, valamint az elszámolásra, díjfizetésre vonatkozó rendelkezések (hatósági ár);
- üzemvitellel kapcsolatos megállapodások;
- berendezések fenntartása, ellenőrzése;
- szolgáltatót távhő mérése;
- mérők hitelesítése ellenőrzésének szabályai, a hőfogyasztás megállapítása a mérők meghibásodása esetén;
- adatszolgáltatási kötelezettségek;
- elszámolási kötelezettség;

- a szerződészegés következményei;
- az országos tüzelőanyag-hiány vagy környezetvédelmi ok miatti korlátozás mértékére vonatkozó rendelkezések;
- szerződés hatálya; megszűnése; módosítása;
- felmondás szabályai;
- irányadó jogszabályok;
- mellékletek száma;
- dátum és aláírás.

17.1.3. Szerződés mellékletei

Általános Közüzemi Szerződés 1. számú melléklete:
Általános Közüzemi Szerződés – Általános Szerződési Feltételei

Általános Közüzemi Szerződés 2. számú melléklete:
Általános Közüzemi Szerződés – Üzemviteli megállapodás

Általános Közüzemi Szerződés 3. számú melléklete:

Mérésügyi Jegyzőkönyv – Tartalma:

- az érintett épületek azonosító adatai (épületazonosító szám, cím);
- leolvasás időpontja;
- mérés módja;
- mérők gyári száma, zárjegyek száma, hitelesítés időpontja;
- mérőállások;
- megjegyzés;
- dátum és aláírások.

17.1.4. Szerződés időbeli hatálya, módosítás, felmondási lehetőségei

A szerződés határozatlan időre szól.

A szerződés a díjszétosztást tartalmazó D1 és D2 jelű mellékletei a felhasználó képviselőjének a szolgáltató részére történő írásbeli közlésével a közlést követő második hónaptól módosul.

A szolgáltatásnak az épületrészben történő megszüntetésére vonatkozó igény következtében a jogszabályban előírt, az épületrész tulajdonosa és a felhasználó képviselőjének közös kezdeményezésére történő módosítás, valamint a megszüntetés jogszabályi feltételcinek teljesítése esetén a szerződés a közös kérelemnek megfelelően módosul.

Amennyiben a szerződés érvényességi ideje alatt a távhőszolgáltatási tevékenység jogi szabályozása, illetőleg az árá alkalmazás jogszabályi feltételei megváltoznak, a szerződésnek a változással érintett részei helyébe az új jogszabály rendelkezései lépnek. A jogszabályi változásokról távhőszolgáltató a távhőszámlával havi rendszerességgel megküldött hírlevél útján tájékoztatja a felhasználókat.

Egyéb esetben a Felek a szerződést közös megegyezéssel módosíthatják.

A felhasználó a közüzemi szerződést 30 napos felmondási időpontra a Tszf. 38. § (1)-(3) bekezdésében foglalt feltételekkel, a TKSZ 27.1., 27.2., 27.3. pontjában szabályozott módon mondhatja fel.

17.2. Épületrészenkénti mérés szerinti lakossági szolgáltatásra vonatkozó Általános Közüzemi Szerződés

17.2.1. Szerződés megkötése

Az adott épületrész hőellátására vonatkozó szerződés megkötésének jogszabályi előírásokon túlmenő feltétele az, hogy az épületrészt magában foglaló épület tulajdonosa, illetve több tulajdonos esetén a felhasználói közösség képviselője a szerződéssel kapcsolatos eljárásra és a szerződés aláírására vonatkozó eljárási jogosultságát igazoló dokumentum alapján (pl. közgyűlési határozat) az épületre – az épületrészenkénti hőmennyiségmérés szerinti szolgáltatásra és elszámolásra – vonatkozó közüzemi szerződést a távhőszolgáltatóval írásban megkötötte.

A szerződés előkészítését követően a feltételek teljesülése esetén az épületrész tulajdonosa (a felhasználó) és a távhőszolgáltató megkötöi a közüzemi szerződést.

A szerződés érvényességének kezdeti napján a felhasználói közösség képviselője és a távhőszolgáltató képviselője jegyzőkönyvet vesz fel az érintett épületrész hőfogyasztásmérőjének induló állásáról, a mérőműszer hitelesítési és azonosító adatairól, a mérőműszer zárjegyeinek számáról. Ezen jegyzőkönyv a szerződés mellékletét képezi.

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

17.2.2. Szerződés tartalma

Szerződés tartalma:

- az érintett épületrész azonosító adatai (épületazonosító szám, cím, helyrajzi szám);
- felhasználó adatai (neve, címe;/ székhelye, cégjegyzékszám);
- a távhőszolgáltatás igénybevétele megkezdésének időpontja;
- távhőellátás módja;
- a felhasználási hely hőigényét meghatározó jellemzők, (légtérfogat, hőteljesítmény);
- a távhő díjának elszámolására szolgáló mérő helyének megjelölése, azonosító adatai;
- a teljesítés helye;
- az épület hőközpontjának azonosító adatai, tulajdonosa, üzemeltetője;
- szolgáltató kötelezettségei;
- a távhő mennyiségi, minőségi követelményei;
- fizetési feltételek, valamint az elszámolásra, díjfizetésre vonatkozó rendelkezések (hatósági ár);
- berendezések fenntartása, ellenőrzése;
- szolgáltatott távhő mérése;
- mérő hitelesítése ellenőrzésének szabályai, a hőfogyasztás megállapítása a mérő meghibásodása esetén;
- adatszolgáltatási kötelezettségek;
- elszámolási kötelezettség;
- a szerződészegés következményei;
- az országos tüzelőanyag-hiány vagy környezetvédelmi ok miatti korlátozás mértékére vonatkozó rendelkezések;
- szerződés hatálya; megszűnése; módosítása;
- felmondás szabályai;
- irányadó jogszabályok;
- mellékletek száma;
- dátum és aláírás.

17.2.3. Szerződés időbeli hatálya, módosítási, felmondási lehetőségei

A szerződés határozatlan időre szól.

Amennyiben a szerződés érvényességi ideje alatt a távhőszolgáltatási tevékenység jogi szabályozása, illetőleg az árkalkulációs jogszabályi feltételei megváltoznak, a szerződésnek a változással érintett részei helyébe az új jogszabály rendelkezései lépnek.

Egyéb esetben a Felek a szerződést közös megegyezéssel módosíthatják.

A távhőszolgáltató és a felhasználó között létrejött előszerződés a közüzemi szerződés elválaszthatatlan része. Ennek megfelelően, a felhasználó a közüzemi szerződést 30 napos felmondási időpontra a Tsz. 38. § (1)-(3) bekezdésében és az előszerződésben foglalt feltételekkel, a TKSZ 27.1., 27.2., 27.3. pontjaiban szabályozott módon mondhatja fel.

18. EGYEDI KÖZÜZEMI SZERZŐDÉSEK

Az egyéb (nem lakossági) felhasználóval kötendő Egyedi Közüzemi Szerződés esetében is a szolgáltatót szerződéskötési kötelezettség terheli, de ilyen megegyezés hiányában automatikusan az Általános Szerződési feltételek lépnek hatályba.

E szerződéskötést egy folyamat előzi meg, amely a hőigény-bejelentéssel kezdődik, és a fejezetben foglaltaknak megfelelően zárul le.

18.1. Szerződés tartalma

Szerződés tartalma:

- a szerződő fél (felhasználó) megnevezése (székhely, cégjegyzékszám, képviselő);
- a felhasználó telephelye (felhasználási hely) kerület, utca, házszám;
- a felhasználó és a Szolgáltató kötelezettségeinek meghatározása;
- a távhőszolgáltatás üzemvitelével kapcsolatos követelmények;
- a szolgáltatás-telepítés helyének, a csatlakozási pontnak a definiálása;
- a berendezések tulajdonjogának meghatározása;
- a szolgáltatott, illetve vételezett hőenergia mérését érintő kérdések;
- a távhő vételezését korlátozó eszközökre, berendezésekre vonatkozó megállapodás;
- a hőmennyiségmérő ellenőrzésével, hitelesítésével kapcsolatos kötelezettségek;
- a távhőszolgáltatás szüneteltetésének, korlátozásának esetei, a korlátozási sorrend szerinti besorolás;
- a szolgáltatással kapcsolatos, egyéb megállapodások (a szolgáltatói, ill. felhasználói berendezések üzemeltetési, fenntartási kötelezettségei; felhasználói berendezések átalakítási, bővítési módja stb.);
- a díjfizetéssel kapcsolatos előírások;
- a Szolgáltató díj-visszatérítési kötelezettségének esetei;
- a hőszolgáltatásból való kizárás esetei;
- a szerződésszegéssel okozott kár kapcsán felmerülő kártérítési felelősség;
- a szerződés felmondásának módja, a felmondási határidő.

18.2. Szerződés mellékleteinek tartalma

Szerződés mellékleteinek tartalma:

- a hőszolgáltatási körzet és ezen belül a vezetékegység, az akna számának megnevezése, ahonnan a felhasználó ellátásra kerül;
- a felhasználó által lekötésre kerülő legnagyobb hőtellejtemény MW-ban, valamint a hozzá tartozó tömegáram t/óra-ban;
- a felhasználni kívánt tervezett éves hőmennyiség havi bontásban;
- a fizetendő díjtételek egységára és tervezett összege éves szinten és havi bontásban;
- a Szolgáltató által adott hőhordozó-közeg megnevezése névleges hőmérséklete, fajlagos hőtartalma, valamint a szolgáltatás egyéb minőségi és mennyiségi jellemzői;
- a felhasználó által visszaadandó hőhordozó közeg mennyiségi és minőségi jellemzői;
- a felhasználó üzemének jellegéből adódó, a Szolgáltató üzembiztonságát vagy más felhasználó vételezését esetileg zavaró vagy veszélyeztető hatások megszüntetésének módja;
- a felhasználó és a Szolgáltató részéről a távhőellátással, ill. vételezéssel kapcsolatosan intézkedésre jogosult személyek neve, telefonszáma, Szolgáltató Központi ügyeletének telefonszáma
- szükség szerint az üzemvitellel kapcsolatos megállapodások.

18.3. Szerződés időbeli hatálya, módosítás, felmondási lehetőségei

A szerződés hatálya határozott vagy határozatlan idejű.

A távhőszolgáltató és a felhasználó között létrejött előszerződés a közüzemi szerződés elválaszthatatlan része.

A felhasználó jogosult a szerződést hat hónapi felmondási idővel, a felmondás évének december 31. napjára, a Szolgáltatóhoz intézett cégszerűen aláírt nyilatkozattal felmondani.

Ekkor az alapdíj fizetési kötelezettség a felmondási idő lejártáig fennmarad abban az esetben is, ha a felhasználó hőenergiát nem vételez.

A Szolgáltató a szerződést a Tszf. 38.§ (7) bekezdés, az 51.§ (3) bekezdés b) és c) pontjában és a (4) bekezdésben valamint az előszerződésben foglaltak alapján mondhatja fel.

18.4. Szerződés melléklétel

Egyedi Közüzemi Szerződés 1. számú melléklete:

Egyedi Közüzemi Szerződés – Általános Szerződési feltételei

Egyedi Közüzemi Szerződés 2. sz. melléklete:

Egyedi Közüzemi Szerződés – Üzemviteli megállapodás

Egyedi Közüzemi Szerződés 3. számú melléklete:

Mérésügyi Jegyzőkönyv – Tartalma:

- az érintett épületek azonosító adatai (épületazonosító szám, cím);
- leolvasás időpontja;
- mérés módja;
- mérők gyári száma, zárjegyek száma, hitelesítés időpontja;
- mérőállások;
- megjegyzés;
- dátum és aláírások.

19. A SZOLGÁLTATOTT TÁVHŐ ELLENÉRTÉKÉNEK ELSZÁMOLÁSA

19.1. Felhasználók csoportosítása

A jogszabályi rendelkezések szerint a távhőt felhasználó "lakossági felhasználó" vagy "egyéb felhasználó" lehet.

A Tszf. 3. §-a alapján a pontos fogalom-meghatározásokat a 2. fejezet tartalmazza.

19.2. Hődíj alapjául szolgáló felhasználás meghatározása

A szolgáltatott és a felhasznált távhő díjának elszámolása hiteles hőmennyiségmérés alapján történik a Tszf. 43. §-a, és a TKSZ 17. és 18. pontja szerint.

A hődíjat a közüzemi szerződés szerinti felhasználó ellátását szolgáló hőközpontban felszerelt, a távhőszolgáltató tulajdonában lévő hitelesített hőmennyiség-mérővel mért hőmennyiség után a fűtőhő követően, havonta utólag kell megfizetni.

19.2.1. Mérés módja

Elszámolási mérők helye

Az elszámolás alapjául szolgáló mérőeszközök beépítési helyét, a műszaki előírásoknak megfelelően a hőközpont tulajdonosa alakítja ki (Tszf. 43. § (2)).

A távhőszolgáltató a felhasznált távhő mennyiségét

- a) hőközponti mérés szerinti távhőszolgáltatás esetén a felhasználói, illetőleg a szolgáltatói hőközpont primer hőfogadó egységében, a mérőeszközt forgalmazó, vagy szállító által megadott, a mérő hitelesítési engedélyében előírt beépítési követelmények betartásával beszerelt
- b) épületrészenkénti mérés szerinti távhőszolgáltatás esetén, amennyiben ennek jogszabályi feltételei teljesülnek, a mérőre vonatkozó beépítési követelmények betartásával az épületen belül elhelyezett, az adott épületrész egészének hőfelhasználását mérő hiteles hőmennyiségmérővel méri és számolja el.

A szolgáltatói hőközpontban történő hőmennyiségmérés esetén a szolgáltatott távhő elszámolásának alapja a hőközpontban a hiteles hőmennyiségmérőn mért hőmennyiség, a hőfogadó állomáson elhelyezett egyéb mérőműszer pedig a szolgáltatói hőközpontban lévő hőmennyiségmérő költségmegosztója. Hőteljesítmény-lekötés alapú szerződéskötés esetén a felmerült tényleges teljesítmény-igénybevétel, illetve a lekötött teljesítménytúllépés megállapítása szintén a hiteles hőmennyiségmérő adatai alapján történik.

A hőfogadó állomáson a költségmegosztást szolgáló egyéb mérőműszereket az alkalmazott mérőeszközre vonatkozó beépítési követelmények betartásával kell felszerelni.

A távhőszolgáltató a felhasználót kérésre köteles tájékoztatni a hőmennyiségmérés meghatározott helyéről (TKSZ 17.4. pontja).

A mérők felszerelése, karbantartása

Az elszámolás alapjául szolgáló hőközponti hőmennyiségmérők és a hőközponti használati melegvíz-mérők, továbbá a költségmegosztó (Tsz. 43. § (4)) mérőműszerek, valamint a nyomáskülönbség és térfogatáram határoló készülék a távhőszolgáltató tulajdonát képezik, amelyek beszerzéséről, felszereléséről, időszakonkénti hitelesítéséről, javításáról, szükség szerinti cseréjéről (a továbbiakban: fenntartásáról) a távhőszolgáltató a saját költségén gondoskodik (TKSZ 17.1. pontja)-

A távhőszolgáltató a hőközpontban, illetve a hőfogadóban felszerelt mérőeszközök esetében a hőfogyasztásmérőt (Integrátor, vízmérő és hőérzékelő pár) és a használati melegvíz felhasználást mérő hidegvízmérőt, valamint a nyomáskülönbség és térfogatáram határoló készüléket illetéktelen beavatkozás, leszerelés megakadályozása céljából kötelezően zárjeggyel látja el az eszközök e célra kialakított helyén.

A fogyasztott távhőmennyiség meghatározására, illetve elszámolására használt mérőműszerek felszereléséről, leszereléséről illetve cseréjéről a távhőszolgáltató a 3/C vagy 4/C melléklet szerinti mérésügyi jegyzőkönyvet vesz fel, a mérőműszer adatainak és a zárjegyek azonosító számainak feltüntetésével.

A mérők leolvasása

Az elszámolás alapjául szolgáló mérők leolvasása a távhőszolgáltató feladata. A mérők leolvasását és fenntartását a felhasználó köteles lehetővé tenni (TKSZ 17.3.).

A távhőszolgáltató a hőfogyasztásmérő és hőközponti vízmérő műszerek leolvasását, ahol ennek feltételei adottak, távleolvasás útján végzi, ahol ennek feltételei nincsenek meg, továbbra is helyszíni leolvasás történik. A leolvasott mérőállások és az elszámolt fogyasztás a számlákon megtalálható, de ezeket a felhasználó képviselője az ügyfélszolgálatokon is megtekintheti. Amennyiben a felhasználó a fenti lehetőségen túl a mérőállás helyszíni ellenőrzését igényli, azt képviselője útján az ügyfélszolgálaton kérheti, amelyet a távhőszolgáltató köteles biztosítani. (TKSZ 17.3.).

A mérők ellenőrzése

A távhőszolgáltató a mérő működését a leolvasott mérőállásokból számított fogyasztási értékek alapján rendszeres időközönként (alapvetően havonta) felülvizsgálja, és az alapján, szükség esetén, a helyszínen ellenőrzi. Az ellenőrzés során észlelt meghibásodás esetén gondoskodik a mérő lehető legrövidebb időn – legfeljebb a cseremérő raktárba történő beérkezésétől számított 2 munkanapon – belül történő cseréjéről. A mérőműszer működésével kapcsolatos felhasználói észrevételek, bejelentések kezelésének módját a 12. fejezet tartalmazza.

A mérők cseréje

A mérőeszközök felszereléséről, leszereléséről, illetve cseréjéről a szolgáltató előzetesen értesíti a felhasználó képviselőjét. A fogyasztás hiteles mérése a felhasználó és a távhőszolgáltató közös érdeke, ezért a távhőszolgáltató akkor is elvégzi a mérő cseréjét, amennyiben a felhasználó képviselőjével többszöri kísérlet után sem sikerül kapcsolatba lépni a mérőcserét illetően.

A leszerelt, felszerelt, illetve cserélt mérőeszközök adatait a távhőszolgáltató a 3/C vagy 4/C melléklet szerinti jegyzőkönyvben rögzíti, amelyet a felhasználó és a szolgáltató képviselője aláírásával igazol. Ha a mérőműszerek leszerelésénél, felszerelésénél illetve cseréjénél a felhasználó képviselője a távhőszolgáltató előzetes értesítése ellenére sem jelenik meg, a távhőszolgáltató megkísérli a mérési jegyzőkönyvet a felhasználói közösség valamely tagjával felvenni. Amennyiben a mérőcserénél a felhasználó nem képviseli vagy képviselteti magát, akkor a csere tényéről a távhőszolgáltató telefonon, vagy írásban (elektronikus vagy postai úton) értesíti a felhasználó képviselőjét.

A meghibásodás időszakának, illetve a mérőműszerrel nem mért időszak elszámolására a 19.2.5. fejezetben leírtak alkalmazandók.

19.2.2. Az elszámolandó hőfelhasználás meghatározása

A távhőszolgáltató a saját tulajdonában lévő hőközpontból történő ellátás esetén a fűtés és a használati melegvíz-készítés céljára felhasznált hőt a következők szerint külön határozza meg és számlázza. (Tszf. 43. §(3), TKSZ 18.)

A használati melegvíz-készítés céljára felhasznált hőmennyiséget a felhasználási helyet ellátó hőközpontban beépített hiteles vízmennyiség-mérőn mért használati melegvíz-mennyiség (M_{HMV}) és az adott hőközpontban 1 m³ közműves ivóvíz felmelegítéséhez szükséges fajlagos hőmennyiség (f_{HMV}) szorzata adja.

A használati melegvíz-készítés céljára felhasznált hőmennyiség meghatározása – kivéve, ha mérésére szolgáltatói hőközpont esetében külön hiteles hőmennyiségmérő van beépítve – a fűtési célra és a használati melegvíz-készítés céljára felhasznált összes hőmennyiségnek ($Q_{összes}$) és a fűtési célra felhasznált hőmennyiségnek ($Q_{fűtés}$) a felhasználót ellátó hőközpontban történő hiteles mérésével történik, amely esetben a használati melegvíz készítéséhez elfogyasztott hőmennyiség az előző két hőmennyiség különbsége. Amennyiben a használati melegvíz készítéséhez felhasznált hőmennyiség mérésére a szolgáltatói hőközpontban külön hiteles hőmennyiségmérő van beépítve, abban az esetben a hiteles mérő alapján kell elszámolni.

Felhasználói hőközpontok esetében: $Q_{HMV} (GJ) = Q_{összes} (GJ) - Q_{fűtési} (GJ)$

Szolgáltatói hőközpontok esetében: $Q_{HMV} (GJ) =$ mérés alapján

Az 1 m³ közműves ivóvíz felmelegítéséhez szükséges fajlagos hőmennyiséget (f_{HMV}) a távhőszolgáltató számítással állapítja meg úgy, hogy az előzőekben havonta

meghatározott/mért hőmennyiséget (Q_{HMV}) felosztja a melegvíz felhasználási célú hidegvíz bekötési vízmérő (fővízmérő) által ugyanabban az időszakban mért mennyiséggel (M_{HMV}).

$$f_{HMV} (GJ/m^3) = Q_{HMV} (GJ) / M_{HMV} (m^3)$$

A bekötési vízmérőn (fővízmérőn), valamint a lakásvízmérőkön mért, vagy átalányban megállapított vízmennyiségek összegének különbözete és annak felmelegítéséhez szükséges hőmennyisége a felhasználókat egyetemlegesen terheli, illetve mentesíti. Szolgáltatói hőközponti melegvíz-ellátás esetében a vízmennyiség-különbözlet és annak felmelegítéséhez szükséges hőmennyiség felhasználók közötti felosztása a hőfogadó állomáson, a melegvíz és recirkulációs vízvezetéken elhelyezett vízmérők különbözetének (felhasznált melegvíz-mennyiség) arányában történik.

A fűtési célra elfogyasztott hőmennyiség meghatározása – kivéve, ha a használati melegvíz-készítés céljára felhasznált hőmennyiség mérésére szolgáltatói hőközpont esetében külön hiteles hőmennyiségmérő van beépítve – a felhasználási helyet ellátó hőközpontban beépített hiteles hőmennyiségmérőn történő méréssel történik. Amennyiben a használati melegvíz készítéséhez felhasznált hőmennyiség mérésére a szolgáltatói hőközpontban külön hiteles hőmennyiségmérő van beépítve, abban az esetben a fűtési célra és a használati melegvíz-készítés céljára felhasznált összes hőmennyiségnek ($Q_{ÖSSZES}$) és a használati melegvíz-készítés céljára felhasznált hőmennyiségnek (Q_{HMV}) a szolgáltatói hőközpontban történő hiteles mérésével történik, amely esetben a fűtési célra elfogyasztott hőmennyiség az előző két hőmennyiség különbözete. Ebben az esetben a fűtési célra elfogyasztott hőmennyiség számított értéke, a szolgáltatói hőközpontból ellátott épületek között, az épületek hőfogadó állomásán elhelyezett fűtési hőmennyiségmérők (költségmegosztók) által mért fogyasztások arányában kerül felosztásra.

felhasználói hőközpontok esetében: $Q_{FŰTÉSI} (GJ) =$ mérés alapján

Szolgáltatói hőközpontok esetében: $Q_{FŰTÉSI} (GJ) = Q_{ÖSSZES} (GJ) - Q_{HMV} (GJ)$

Szolgáltatói hőközpontból ellátott épületek fűtési célra elfogyasztott hőmennyiségének meghatározása:

$$q_{1f-számított} (GJ) = \frac{Q_{FŰTÉSI} (GJ)}{(q_{1f-mért} + q_{2f-mért} + \dots + q_{nf-mért}) (GJ)} \times q_{1f-mért} (GJ)$$

$$q_{nf-számított} (GJ) = \frac{Q_{FŰTÉSI} (GJ)}{(q_{1f-mért} + q_{2f-mért} + \dots + q_{nf-mért}) (GJ)} \times q_{nf-mért} (GJ)$$

Ahol: egyik épület hőfogadó állomásán mért fűtési célú hőfogyasztás: $q_{1f-mért}$
 másik épület hőfogadó állomásán mért fűtési célú hőfogyasztás: $q_{2f-mért}$
 n-edik épület hőfogadó állomásán mért fűtési célú hőfogyasztás: $q_{nf-mért}$
 egyik épület fűtési célra elfogyasztott hőmennyisége: $q_{1f-számított}$
 n-edik épület fűtési célra elfogyasztott hőmennyisége: $q_{nf-számított}$

19.2.3. Mérő-meghibásodás, méréskimaradás esetén az adott időszakra eső felhasználások meghatározása

Az elszámolási mérőeszköz meghibásodása esetén a meghibásodás időtartamára az előző év azonos időszakában mért mennyiség azonos szolgáltatói, illetve vételezési körülményekre korrigált mennyiségét kell az elszámolás alapjának tekinteni. Ilyen időszak hiányában elsődlegesen a meghibásodás elhárítását megelőző, vagy amennyiben ilyen sincs, a meghibásodás időpontját követő, legalább egy hónap hőfelhasználása képezi a korrekció alapját (TKSZ 23.1.).

Méréskimaradás esetén a méretlen időszak fogyasztásának meghatározására szintén az előbbi módszer alkalmazandó.

A szolgáltatói hőközpontban történő hőmennyiségmérés esetén a hőfogadó állomáson elhelyezett költségmegosztó mérőműszer meghibásodása esetén az egy hőközpontból ellátott felhasználók a hőközpontban mért hőmennyiség egymás közötti szétosztásáról külön megállapodhatnak, és együttes jóváhagyásukkal írásban kérhetik az ez alapján történő elszámolást. Megegyezés hiányában a távhőszolgáltató ezt a hőmennyiséget az előző év azonos időszakának a költségmegosztó mérőműszerek által meghatározott fogyasztási arányai szerint, ilyen időszak hiányában a felhasználási helyek légtérfogatának egymáshoz viszonyított arányában osztja szét a felhasználók között (TKSZ 23.2. pontja).

19.2.4. Felhasználási helyekre meghatározott hőfelhasználás elszámolása hőközponti mérés esetén

A felhasználási helyekre meghatározott hőfogyasztás elszámolását a felhasználó, felhasználói közösség és a szolgáltató között létrejött közüzemi szerződésben rögzítettek alapján köteles a szolgáltató elszámolási időszakonként végrehajtani.

19.2.5. Szétosztással történő elszámolás

A díjfizetők részére a számlákon az épületrészre jutó fűtési illetve az épületrészre jutó melegvíz hődíj külön-külön kerül elszámolásra.

Abban az esetben, ha a felhasználó a hődíj díjfizetőkénti felosztásáról nem rendelkezik, a távhőszolgáltató a felhasználó által fűtésre és melegvíz készítéshez felhasznált hőmennyiség díját az egyes épületrészek légtérfogata arányában osztja fel.

19.2.6. Szétosztás nélkül történő elszámolás

Szétosztás nélkül történő elszámolás esetén a felhasználási helyre külön-külön meghatározott fűtésre és melegvízre jutó hőfogyasztás nem kerül további szétosztásra és a számlákon összevontan hődíj-elszámolásként kerül kiterhelésre a felhasználó részére.

19.3. Hőfelhasználás elszámolása épületrészenkénti mérés esetén

Épületrészenkénti mérés esetén történő hőfogyasztás elszámolására a felhasználói közösség és a szolgáltató között abban az esetben jöhet létre közüzemi szerződés, ha a felhasználási hely alá tartozó minden egyes épületrészben felszerelt hiteles hőmennyiségmérővel teljes körűen (a fűtési és a használati melegvíz-szolgáltatás célú hőmennyiségre kiterjedően) mért a hőfogyasztás.

A hőmennyiségmérők leolvasására havonta kerül sor. A hőmennyiségmérők leolvasása – eltérő megállapodás hiányában – a felhasználó feladata. Bejelentett mérőállás-adat hiányában a távhőszolgáltató az épületrész hőfelhasználását a hőközpontban mért hőfelhasználás légtérfogat arányban történő felosztása szerint határozza meg.

A hőközpontban mért hőmennyiség és az épületrészekben mért hőmennyiségek összessége közötti különbséget hődíját a TKSZ. 20.2. pontjában foglaltaknak megfelelően az épület tulajdonosának, illetve a tulajdonosi közösségnek kell megfizetnie.

19.4. Utólagos fűtési hődíj elszámolás

Utólagos fűtési hődíj elszámolás esetén a TiszaSzolg 2004 Kft. a fűtési költségmegosztókkal teljes körűen felszerelt épületekben a már elszámolt hőfogyasztást, lakásonként újra elszámolja a felhasználó adatszolgáltatása alapján.

Az elszámolási időszak(ok) naptári éven belül lehet(nek), évente egy alkalommal történő elszámolás esetén január 1. és december 31. között, évente két alkalommal történő elszámolás esetén január 1. és május 31. között, illetve június 1. és december 31. között. Az elszámolási időszak alatt a fűtési hő díjszétosztási arányainak megváltoztatása nem lehetséges.

19.5. Alapdíj elszámolása

Az alapdíj a távhőszolgáltatás folyamatos igénybevételének lehetőségéért és a távhőszolgáltatás igénybevételéért fizetendő, 1 léghőméterre, illetve 1 MW-ra megállapított díj.

Az alapdíj az épületnek, épületrésznek közüzemi szerződésben meghatározott légtérfogata (légm³), vagy a közüzemi szerződésben leköttött legnagyobb hőteljesítmény (MW) után naptári évre fizetendő éves díj (Ft/légm³/év vagy Ft/MW/év).

Amennyiben a távhőszolgáltatás csak melegvíz-szolgáltatás célú, akkor víz és szennyvízdíjat is tartalmazó melegvíz alapdíjat fizet a felhasználó, illetőleg a díjfizető a távhőszolgáltatónak.

A lakossági felhasználó, illetőleg díjfizető az alapdíj 1/12 részét a tárgyhónapot követően fizeti a távhőszolgáltatónak.

Ha a felhasználó tulajdonában vagy kezelésében lévő felhasználói berendezések hibája vagy alkalmatlansága miatt nem teljesíthető a szolgáltatás, a felhasználónak az adott szolgáltatásra vonatkozó alapdíjat meg kell fizetnie.

19.6. Számlázás rendje

Számlaadási kötelezettség, követelések benyújtása

A számlákra vonatkozó jogszabály előírásainak betartásával szolgáltató, felhasználási helyenként, a távhőszolgáltatásért fizetendő ellenértékről havonta számlát állít ki. A számla csak a befizetést igazoló bizonylattal (bevételei pénztárbizonylat, átvételi elismervény, pénzügyi egyenlegértékesítő, stb.) együtt tekinthető kiegészítettnek.

A felhasználó/díjfizető alapesetben a havi számlájában utólag fizeti meg a hőközpontban hitelesen mért hőmennyiség díjának ellenértékét, a szétosztással történő számlázás esetén a hőközponti hőmennyiség felosztása épületrészekre/lakásokra a közüzemi szerződés mellékletében a felhasználó képviselője által megadott felosztási arányok arányában történik.

A felhasználó, illetőleg a díjfizető az alapdíj 1/12 részét a tárgyhónapot követően fizeti a távhőszolgáltatónak.

A kibocsátott számla lehet:

- Számla
- Részszámla
- Elszámoló számla
- Utólagos elszámoló számla
- Stornó számla

A számlák a hődíj elszámolási időszakot követő hónap 10-ig kerülnek kiállításra.

A számlák fizetési határideje egyéb megállapodás hiányában a számlán feltüntetett időpont.

Abban az esetben, ha a számlázás megkezdéséig a pénzügyintézet nem küld értesítést a felhasználó/díjfizető és a pénzügyintézet között létrejött megállapodásról (felhatalmazásról), a számlához készpénz-átutalási megbízást (csekket) kell mellékelni.

A számla összegében szereplő negatív előjelű tételek jóváírást jelentenek. A jóváírás adódhat díjvisszatérítésből, elszámolási díjkülönbözetből.

Ha felhasználónak/díjfizetőnek nincs tartozása, akkor a negatív előjelű számla összegét a fizetési határidőig, a felhasználó/díjfizető fizetési módjával megegyező módon kell visszafizetni. A postai vagy a banki utalás előkészítésének időpontjáig felhasználó/díjfizető vagy meghatalmazással rendelkező képviselője az összeget az ügyfélszolgálat pénztárában is felveheti.

Számlák kézbesítése

Papír alapú, nyomdai úton előállított számlák esetében:

Ha a felhasználó/díjfizető a felhasználási hely címével megegyező számlázási, illetve levélcímre kéri a kézbesítést, akkor a szolgáltató a kibocsátott számlákat – saját kézbesítési tevékenységgel – a fizetési határidő előtt legalább 8 nappal korábban, a fogyasztó levélszekrényébe kézbesíti. Ha felhasználó/díjfizető a felhasználási hely címével nem megegyező számlázási, illetve levélcímre kéri a kézbesítést, akkor a számlák elkészítését követő 5 munkanapon belül a postázásnak meg kell történnie.

19.7. Követelések nyilvántartása

Az alaptevékenység számlázása a felhasználó/díjfizető részére történik. A szolgáltató nyilvántartja a felhasználók vagy díjfizetők analitikus folyószámla adatait, az azonosításhoz, illetve a lejárt határidejű követelések beszedéséhez/behajtásához szükséges adatokat.

A követelések között csak olyan teljesítéssel alátámasztott követelést mutat ki, amelyet a felhasználó/díjfizető számára – postai, saját kézbesítés vagy elektronikus úton – eljuttatott számla (e-számla) támaszt alá.

19.7.1. Számlák kiegyenlítése

Fizetési határidők

A felhasználói/díjfizetői számlák fizetési határideje munkanapra van megállapítva, figyelembe véve a pénzügyintézeti zárást.

A csoportos beszedési megbízást adó felhasználók/díjfizetők folyószámla-terhelésének értéknapja a fizetési határidő.

Fizetési módok

Készpénzfizetés.

Ügyfélszolgálati pénztárban történő készpénzes fizetés során, amennyiben a befizető rendelkezik arról, hogy a befizetésével mely tartozását kívánja rendezni, úgy a befizetést arra a követelésre könyveli a szolgáltató. Ellenkező esetben a legrégebbi követeléseket egyenlíti ki először.

Postai csekken történő fizetés.

Csoportos beszedés.

Normál csoportos beszedési megbízás esetén a fizetési határidők fejezetben leírt értéknapra nyújtja be a szolgáltató a számlavezető bankjai felé a beszedési megbízást. Amennyiben fedezethiány vagy limit túllépés miatt nem teljesült a beszedés, úgy a távszolgáltató díjbekérő csekket állít ki és küld a felhasználó, illetve díjfizető részére.

A beérkező befizetéseket minden esetben arra a követelésre könyveli le szolgáltatató, amire a távhőszolgáltató szánta.

Amennyiben a befizetés nincs „nevesítve”, úgy először a felhasználó/díjfizető legrégebbi tartozásait egyenlíti ki. Amennyiben tőke-, kamat- és költségkövetelés is van, akkor először a kamatot, majd az egyéb költségeket és végül a tőkét csökkenti a befizetett összeggel.

Visszautalások.

Jóváíró számla kibocsátása csak abban az esetben lehetséges, ha nincs kiegyenlített tartozás, illetve ha az érték meghaladja a 200.000 forintot. Egyéb esetekben a jóváírás a következő havi számlában kerül elszámolásra.

Folyószámlára történik a visszautalás abban az esetben, ha ismert a felhasználó/díjfizető bankszámlaszáma. Postai címre történik a visszautalás, ha a vevő bankszámlaszáma ismeretlen.

19.7.2. Hátralékok kezelése

Szociális támogatások

Különböző, szociális rászorultsági alapon – alapítványok és önkormányzatok által – nyújtott támogatások számlában történő érvényesítésével lehetőség van a felhasználók/díjfizetők bizonyos rétegeinek a fizetési körben tartására.

A támogatások a távhőszolgáltatási számla végösszegét, azaz a díjfizető által fizetendő összeget csökkentik. A támogatásokat csak a távhő számla bruttó összegének erejéig lehet felhasználni, az készpénzként nem fizethető ki.

Felszólítási eljárások

Amennyiben egy felhasználó/díjfizető a kötelezettségét a fizetési határidő leteltéig nem rendezi, úgy tárgyhót követően társaságunk felszólítási eljárás alá vonja.

Amennyiben a felszólító levélre sem fizet az ügyfél, úgy hátralékának kezelése a legrégebbi számlatartozás fizetési határidejét követő 90. napon a TiszaSzolg 2004 Kft. jogi irodájára kerül, amely szervezet végzi ezt követően a hátralékok behajtását.

Késedelmi kamat érvényesítése: Jogszabályokban meghatározottak szerint.

Részletfizetési megállapodás: a felhasználó/díjfizető írásbeli, vagy személyes kérésére a díjtartozások részletekben történő megfizetése engedélyezhető, ha a felhasználó/díjfizető illetve a képviselőjére jogosult részletfizetési megállapodásban vállalja, hogy a folyamatos szolgáltatással kapcsolatos fizetési kötelezettségét határidőben, teljes egészében teljesíti, a korábbi díjtartozást a késedelmi kamattal, a részletfizetés időtartama alatt fennálló tőketartozásra felszámított kamattal (megállapodás szerinti kamattal) és az esetleges felmerült járulékos költségekkel megnövelten az előre rögzített részletekben és határidőben megfizeti.

Részletfizetési engedély kizárólag részletfizetési megállapodás írásba foglalásával adható. A megállapodás létrejöttének tekinthető az is, ha a felhasználó/díjfizető a társaság által írásban közölt részletfizetési feltételeket igazoltan elfogadja. Részletfizetési megállapodás a felszólítási eljárás bármelyik szakában köthető a felhasználóval/díjfizetővel. Egy felhasználó/díjfizető csak egy élő megállapodása lehet.

Amennyiben a felhasználó/díjfizető a folyamatos szolgáltatással kapcsolatos fizetési kötelezettségét, és/vagy a megállapodás bármelyik részletét határidőben nem teljesíti, a megállapodás külön értesítés nélkül felbomlik és a követelés egy összegben válik esedékessé. A díjfizető a felszólítási eljárás azon lépcsőjére kerül, ahol a megállapodást eredetileg megkötötte.

20. A TÁVHŐSZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGI PARAMÉTEREI

A távhőszolgáltatás folyamatos szolgáltatás, amelyet a távhőszolgáltató az ellátás biztonságos és elvárt színvonalú üzemeltetése érdekében a távhő rendszeren végzett tervszerű karbantartási, felújítási munkák, valamint üzemzavar esetén a szolgáltató a szükséges legkisebb felhasználói körben és időtartamig a szolgáltatást szüneteltetheti.

A távhőszolgáltatás folyamatosságának megszakadását, az észlelt rendellenességeket, hibákat a TiszaSzolg 2004 Kft. távhőszolgáltatási diszpécseri telefonszámán lehet bejelenteni.

A távhőszolgáltató a fűtési időszak (az év szeptember 15. napja és a következő év május 15. napja közötti időszak) alatt köteles a tulajdonában és kezelésében levő berendezéseket olyan állapotban tartani, hogy a felhasználó szerződésben meghatározott fűtési igénye kielégíthető legyen. A fűtési időszakon kívül, a távhőszolgáltató a saját kezelésében levő hőközpontok esetén a felhasználó kérésére akkor biztosítja a fűtést, ha azt a hőközponti berendezések állapota lehetővé teszi.

A távhőszolgáltató a felhasználó távhőigényét a közüzemi szerződésnek megfelelően teljesíti, és a szerződésben megjelölt hőhordozó közeg paramétereit az ott rögzített tűréshatárok között tartja. Ha a távhőszolgáltató által szolgáltatott távhő mennyiségi és minőségi paraméterei mindkét fél számára bizonyíthatóan eltérnek a Közüzemi szerződés Üzemviteli Megállapodásában meghatározott értékektől, a felhasználó minőségi reklamációval fordulhat a szolgáltatóhoz, amelyet az köteles kivizsgálni. Jogos reklamációt a Tszf. 50. §-a alapján kell rendezni.

A távhőszolgáltató a - szóban és írásban tett - bejelentéseket regisztrálja, a lehető legrövidebb időn belül kivizsgálja, és indokolt esetben a szükséges intézkedéseket megteszi. Az általa okozott káreseményeknél a TiszaSzolg 2004 Kft. a PTK előírásainak megfelelő kártérítésre kötelezett.

20.1. Hőátalakítás nélküli távhőenergia szolgáltatás (felhasználói tulajdonú hőközpont)

A hő-, illetve hőtéljesítmény-átadás a hőközpont létesítése idején a távhőrendszerre érvényes névleges hőfoklőpcső figyelembevételével meghatározott, a külső levegő-átlaghőmérséklet függvényében változó hőfokú primer forróvíz tömegáramának biztosítása útján történik. A fűtési időszakon kívül a tömegáram nem haladhatja meg a fűtési időszakét.

A felhasználói tulajdonú hőközpont üzemeltetése és fenntartása (karbantartás, javítás, felújítás) - külön megállapodás hiányában - a felhasználó feladata.

A felhasználói tulajdonú hőközpont illetve épületrészenkénti távhőszolgáltatás esetén a felhasználó a szerződésben külön megállapodhat a távhőszolgáltatóval a saját tulajdonú hőközpont vagy hőfogadó üzemeltetésére a külön megállapodás keretében meghatározott díj ellenében. A felhasználói tulajdonú hőközpontok eltérő műszaki megvalósítása miatti eltérésekből adódóan az üzemeltetés minőségi követelményeit az üzemeltetésre kötött megállapodásban kell rögzíteni.

20.2. Hőátalakítással megvalósuló szolgáltatás (távhőszolgáltatói tulajdonú hőközpont)

A felhasználónak joga van, a lekötött hőtéljesítménynek is megfelelően, a hőellátás mértékét és egyéb jellemzőit, a fűtési célú hőellátás megkezdését, befejezését, a napok, napszakok szerinti változását a hőközpont üzemeltetőjének közreműködésével meghatározni, illetve szabályozni. E szabályozást a felhasználó és a szolgáltató között létrejövő Közüzemi Szerződés és az annak mellékletét képező Üzemviteli Megállapodás tartalmazza. Abban az esetben, ha a távhővel ellátott épületnek, épületrészeknek több tulajdonosa van, a tulajdonosok nevében a közüzemi szerződést érintő kérdésekben feljogosított képviselőjük jár el. (Tszf. 43. § 6. bekezdés) Fűtési időszakon kívül a távhőszolgáltató a fűtési célú hőellátást abban az

esetben biztosítja, ha az a fűtési időszakon kívüli szükséges karbantartási munkák elvégzését nem akadályozza (TKSZ 12.1.).

A távhőszolgáltató – a TKSZ 12.1. pontjában foglaltak alkalmazásával – olyan mennyiségű távhőt köteles szolgáltatni, amennyi a felhasználói berendezések üzemképes és biztonságos állapota mellett a felhasználó igénye szerint a közüzemi szerződésben rögzített szolgáltatási célok kielégítéséhez szükséges.

A távhőszolgáltató feladata, hogy a tulajdonában lévő berendezések üzemképes állapotban tartásáról (felújításáról, karbantartásáról) és működéséről folyamatosan gondoskodjék, a szolgáltatás teljesítését akadályozó és tudomására jutott hiba elhárítását, vagyont és életet veszélyeztető esetben azonnal, egyéb esetekben 1 órán belül megkezdje.

A felhasználási helyen belül egyes épületrészek kívánt mértékű fűtése és melegvízzel való ellátása érdekében a felhasználó feladata, hogy a tulajdonában levő felhasználói berendezések (fűtési alapvezetékek, felszállók, légtelenítő vezeték, légtelenítők, lógedények, nyitott táguvási tartályok, elzárók, szabályozók, radiátorok, használati melegvíz- és melegvíz-cirkulációs alapvezetékek, felszálló-elzárók, melegvíz-szolgáltatással összefüggő hidegvízvezetékek, stb.) üzemképes állapotban tartásáról, (felújításáról, karbantartásáról) és működéséről folyamatosan gondoskodjék.

A felhasználó feladata továbbá a szolgáltatás teljesítését az épületen belül akadályozó hibák kijavítása, meghibásodott, illetve eredeti működési funkciójára alkalmatlanná vált berendezések szükség szerinti cseréje, a felhasználói hálózat besabályozása, üzemeltetése.

A felhasználó tulajdonában és kezelésében lévő felhasználói berendezések nem megfelelő állapotából, besabályozatlanságából, hibáiból adódó ellátási panaszok megszüntetésére, illetőleg az indokolatlanul nagy hőfelhasználás csökkentésére a távhőszolgáltató a felhasználó kérésére szakmai segítséget nyújt.

A felhasználói berendezések meghibásodása esetén a hibák kijavítása érdekében az épület (épületrészek) fűtési hálózatának ürfítése a távhőszolgáltató kizárólagos joga, amelyet:

- a) az év bármely időszakában az épületrész tulajdonosa (díjfizető), a felhasználó képviselője vagy az üzemviteli megállapodásban megjelölt Megbízott írásos hozzájárulásával;
- b) az év bármely időszakában a felhasználó képviselője vagy az üzemviteli megállapodásban megjelölt Megbízott

írásban rendelhet meg a távhőszolgáltatótól. A megrendelésre végzett ürfítés-főtési tevékenységet a Szolgáltató a mindenkori díjszabás szerinti térítés ellenében végzi.

A szolgáltatás teljesítése során, a megfelelő tömörségű szivárgásmentes épületfűtési hálózat megléte esetén a távhőszolgáltató feladata az üzemeltetéséhez szükséges feltöltöttség biztosítása.

A feltöltéshez szükséges víz díját a felhasználó/Megbízott fizeti.

A hőellátás mértékét, a napok, napszakok szerinti változását illetően a felhasználó az Üzemviteli Megállapodásban rendelkezhet. A felhasználó által közölt igénynek a távhőszolgáltató csak a hőközponti berendezések szabályozóinak beállításával tud eleget tenni. A melegvíz hőfokszabályozót, illetve a külső hőmérséklet által vezérelt, szabályozott üzemmódú, automatikus működésű fűtési szabályozó alapértékét a távhőszolgáltató úgy állítja be, hogy a rendelkezésre álló hőmennyiség a felhasználó által megadott értékek biztosítására legyen elegendő.

Az üzemviteli megállapodásban megjelölt értékek a szabályozás műszaki lehetőségét figyelembe véve a felhasználási hely egészére vonatkozó irányértékeknek minősülnek, azokat a hőfogyadóból ellátott épület(ek) egészének átlagában kell értelmezni, és amelyeket a

TiszaSzolg 2004 Kft. a felhasználási helyen a fűtés- és melegvíz-szabályozó megfelelő beállításával és folyamatos üzemeltetésével köteles biztosítani.

Mivel az épület, az egyes épületrészek tényleges hőmérsékletét az épület hőtehetetlensége, valamint a felhasználói berendezések állapota, üzemeltetése is befolyásolja, ezért a távhőszolgáltató nem felelős a hőmérsékleti értékeknek az épületen, épületrészekben belüli eltéréseiért.

Az épületben kialakult hőmérsékleti értékek figyelemmel kísérése, ellenőrzése a felhasználó feladata. Ellenőrző helyiséghőmérséklet mérési a távhőszolgáltató külön megrendelésre és díjazás ellenében végez.

A Megállapodás szerinti értékek módosítása iránti igényt, azaz a szabályozó alapérték módosítási igényét, a felhasználó Megbízottja írásban közölheti a távhőszolgáltatóval. A távhőszolgáltató a módosítást 1 órán belül elvégzi, és a változtatást rögzíti. Ezt követően, további észrevétel hiányában, a módosítási igény teljesítettnek tekintendő.

Amennyiben a felhasználó megbízottja a szabályozó alapérték beállítás módosítását az előzőeknek megfelelő módon nem kezdeményezte, a hőfogyasztással kapcsolatos kifogásból eredő igény a távhőszolgáltatóval szemben nem érvényesíthető. A bejelentés megtétele esetén visszamenőleg nem lehet követeléssel élni, a bejelentést megelőző időszakra vonatkozóan.

A fűtési célú hőszolgáltatás megkezdése és befejezése:

- Megkezdése: szeptember hónap 15. nap, vagy ha három egymást követő napon $12\text{ }^{\circ}\text{C}$ alá csökken a napi átlaghőmérséklet, vagy ha az előrejelzés vagy a mért adatok alapján $10\text{ }^{\circ}\text{C}$ fok alatti a napi átlaghőmérséklet, vagy ha a felhasználó írásban másként rendelkezik.
- Befejezése: május hónap 15. nap, vagy ha három egymást követő napon $12\text{ }^{\circ}\text{C}$ fölé emelkedik a napi átlaghőmérséklet, vagy ha az előrejelzés vagy a mért adatok alapján $10\text{ }^{\circ}\text{C}$ alá nem csökken a napi átlaghőmérséklet, vagy ha a felhasználó írásban másként rendelkezik.

A felhasználó első írásbeli rendelkezésére történő fűtésindítást vagy -leállítását a távhőszolgáltató térítésmentes elvégzi. További - a fűtés elindítására vagy leállítására vonatkozó - felhasználói rendelkezéseknek a távhőszolgáltató kizárólag díjazás ellenében tesz eleget.

A szolgáltatási kötelezettség teljesítését és minőségi követelményeit tartalmazó egységes Üzemviteli Megállapodás:

A távhőszolgáltató a felhasználó igényeinek kielégítése céljából szeptember 15-től a hőközpont fűtési rendszerét készenléti állapotba helyezi és ettől a pillanattól kezdődően május 15-ig az Üzemviteli Megállapodásban meghatározott igényeknek kielégítéséhez szükséges módon működteti. A távhőszolgáltató a hőközpont fűtési rendszerének készenléti állapotát május 15-től megszünteti.

Ugyanazon hőközpontból való hőellátás esetén az Üzemviteli Megállapodásban a távhőszolgáltató a vételezni kívánt távhő mértékére, az annak változtatására, a fűtési célú távhő szolgáltatásának megkezdésére és a befejezésére vonatkozó igényeket a hőközpontban, illetve a hőfogadó állomásokon, eltérően is kielégítheti. Ezért az ugyanazon hőközpontból ellátott felhasználók az előzőekről a távhőszolgáltatóval kötött Üzemviteli Megállapodás keretében egyedileg is rendelkezhetnek.

Amennyiben a felhasználó a fűtési célú távhőszolgáltatás megkezdésével, befejezésével, a szolgáltatás mértékével kapcsolatos igényét nem adja meg, és a felhasználók az előzőekről

egyhangú megállapodásra nem jutnak, illetve erről egyhangúan nem rendelkeznek, a távhőszolgáltató – ha a felhasználói berendezés állapota ezt lehetővé teszi – a következők szerint szolgáltatót:

- a) a fűtési célú távhőszolgáltatást a fűtési időszakban a hőközponti fűtésszabályozó működtetésével folyamatosan teljesíti, és annyi hőmennyiséget szolgáltat, amennyi az üzemképes, hibátlan felhasználói berendezések és épülethatároló szerkezetek rendeltetésszerű működése mellett:
 - lakoszobákban, irodahelyiségekben átlagosan + 22°C,
 - a lakoszobának nem minősülő, illetőleg a nem lakás céljára szolgáló helyiségekben átlagosan a szabványban rögzített tervezői előírásokban meghatározott belső hőmérséklet eléréséhez szükséges.
- b) a használati melegvíz-szolgáltatási célú távhőszolgáltatást folyamatosan teljesíti, és annyi hőmennyiséget szolgáltat, amennyi az üzemképes, hibátlan felhasználói berendezések rendeltetésszerű működése mellett, folyamatos vételezésnél, a csatlakozási pontnál mérve legalább 40°C használati melegvíz-hőmérséklet eléréséhez szükséges.

21. A TÁVHŐSZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSE, KORLÁTOZÁSA

A távhőszolgáltató jogosult az élet-, egészség- vagy a vagyonbiztonság veszélyeztetése, a szolgáltatói berendezés üzemzavara esetén, valamint más módon el nem végezhető munkák elvégzéséhez a távhőszolgáltatást a szükséges legkisebb felhasználói körben és időtartamban szüneteltetni.

A távhőszolgáltató az előre tervezhető karbantartási, felújítási munkák miatti szüneteltetés időpontjáról és várható időtartamáról az üzletszabályzatban vagy a szerződésben rögzített módon az érintett felhasználókat előre értesíti.

A távhőszolgáltató jogosult az önkormányzat rendeletében foglaltak szerint a vele szerződéses jogviszonyban álló távhőtermelőnél fellépő termelés kiesés esetén, vagy környezetvédelmi érdekből a szolgáltatást korlátozni. A korlátozás általános feltételeit a Tszt. Vhr. határozza meg.

A korlátozás bevezetéséről és annak okairól a távhőszolgáltató az önkormányzatot haladéktalanul tájékoztatja.

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

A távhőszolgáltatás szünetelése miatt a felhasználói berendezésekben keletkezett károkat, ha a szolgáltatás szünetelésében a felhasználó vétlen, a szolgáltató megtéríti. Ezen túlmenően a Tszt. 40. § szerinti szüneteltetésből, illetőleg a 41. § szerinti korlátozásból eredő károkért a távhőszolgáltatót kártérítési kötelezettség nem terheli.

A felhasználói korlátozás nem veszélyeztetheti a közintézmények egészségügyi és szociális alapszolgáltatásainak ellátását. A távhőszolgáltató a korlátozásra szolgáló okok megszűnése után a korlátozást haladéktalanul feloldja.

A távhő vételezését korlátozó eszközök, berendezések beszerzése, felszerelése, üzemeltetése, karbantartása és ellenőrzése és az ezekkel kapcsolatos költségek viselése a távhőszolgáltató feladata.

A távhőszolgáltató és a felhasználó a tulajdonában lévő berendezés rendszeres karbantartását, tervezett javítását, felújítását a fűtési időszakon kívüli időszakban jogosult elvégezni. A távhőszolgáltató jogosult e célból a szolgáltatást a lehetséges legkisebb felhasználói körben és a legrövidebb időtartamban szüneteltetni. Eltérő megállapodás hiányában a szünetelés 8 napnál hosszabb nem lehet. A felek a munkálatokról legalább a

munkálatok megkezdése előtt 8 nappal kötelesek egymást írásban értesíteni. A meghibásodás kijavítását, veszélyhelyzet megszüntetését, üzemzavar elhárítását a felek, egymás egyidejű írásbeli értesítése mellett, a lehető legrövidebb idő alatt végzik el.

A távhőszolgáltató a Tsz. 40. §-a szerint jogosult a távhőszolgáltatást szüneteltetni. A távhő vételezés szüneteltetését a felhasználó a tulajdonában, üzemeltetésében lévő felhasználói berendezések terv szerinti karbantartásának, felújításának idejére vagy váratlan meghibásodás miatt szükséges fenntartási munka elvégzése idejére jogosult igényelni.

A terv szerinti fenntartási munkákat a tárgyév május 16. napja és szeptember 14. napja közötti időszakban, más megállapodás hiányában 8 napon belül kell elvégezni. A munkák megkezdésének és várható befejezésének időpontjáról a felhasználó és a távhőszolgáltató egymást legalább 8 nappal korábban köteles írásban tájékoztatni.

A távhőtermelőnél országos tüzelőanyag-hiány miatt fellépő termelés kiesésről, a korlátozás szükséges mértékéről és területi kiterjedéséről a távhőszolgáltató köteles haladéktalanul tájékoztatni a jegyzőt, továbbá a korlátozással érintett felhasználókat.

A távhőszolgáltatás korlátozását környezetvédelmi okból – ha a korlátozás oka más eszközökkel nem szüntethető meg, és az önkéntes korlátozás sem eredményes – a távhőszolgáltató rendeli el. A korlátozás elrendeléséről a távhőszolgáltató értesíti a felhasználókat. Nem, illetve csak végső esetben korlátozhatók az egészségügyi és szociális alapszolgáltatást ellátó közintézmények.

A korlátozás végrehajtása a távhőszolgáltató feladata.

A távhőszolgáltatás korlátozásának sorrendje és az egyes fokozatokba tartozó felhasználói csoportok a következők:

1. fokozat: egyéb felhasználók (kivéve a közhasznú, közérdekű, közellátási célú gazdasági tevékenységet folytató egyéb felhasználók: egészségügyi és szociális alapszolgáltatást ellátó közintézmények, bölcsődék, óvodák, iskolák, rendelőintézet, polgármesteri hivatal, művelődési központ, humánszolgáltató központ intézményei, posta, szálláshelyek, autóbusz-állomás, üzletek, pénzügyintézetek, stb.) hőközpontjában a használati melegvíz-szolgáltatási célú távhőellátás felfüggesztése és a fűtési célú hőfelhasználás 50%-os korlátozása;
2. fokozat: egyéb felhasználók (kivéve az egészségügyi és szociális alapszolgáltatást ellátó közintézmények, bölcsődék, óvodák, iskolák, rendelőintézet, humánszolgáltató központ intézményei, stb.) hőközpontjában a használati melegvíz-szolgáltatási célú távhőellátás felfüggesztése és a fűtési célú hőfelhasználás 50%-os korlátozása.
3. fokozat: a lakossági felhasználókat ellátó hőközpontokban a használati melegvíz szolgáltatási célú távhőszolgáltatás felfüggesztése.
4. fokozat: a lakossági felhasználók fűtési célú távhőszolgáltatásának 20%-os csökkentése.
5. fokozat: az 1-4 fokozatba tartozó valamennyi felhasználó részére a távhőszolgáltatás szükséges mértékű arányos csökkentése.

Nem, illetve csak végső esetben korlátozhatók az egészségügyi és szociális alapszolgáltatást ellátó közintézmények.

A távhőszolgáltató a korlátozási sorrendtervezetet úgy köteles elkészíteni, hogy a korlátozással elérhető legyen a közüzemi szerződések teljesítéséhez szükséges hőmennyiség legalább 25%-os csökkentése.

A korlátozási fokozatba soroláshoz a távhőszolgáltató a felhasználóktól a hőfelhasználás sajátosságaira vonatkozó adatokat kérhet.

A korlátozás – annak okától függően – lehet általános, amikor az minden felhasználó hőigényét érinti, és lehet részleges, amely esetben a korlátozás csak a távhőszolgáltató által távhővel ellátott egyes területekre terjed ki.

A távhőszolgáltató a tervezett fokozatba sorolást az érintett felhasználók rendelkezésére bocsátja, akik arról 15 napon belül véleményt nyilváníthatnak.

A korlátozási tervzet elkészítésénél figyelemmel kell lenni a távhő-termelőkre vonatkozó lehetséges korlátozásra is.

MELLÉKLETEK

1. sz. melléklet: Felhasználók műszaki csatlakozási feltételei
2. sz. melléklet: Épületrészenkénti hőmennyiségmérés szerinti elszámolás rendszerébe történő csatlakozás műszaki feltételei
3. sz. melléklet: Általános Közüzemi Szerződés
- 3/1. sz. melléklet: Általános Közüzemi Szerződés általános szerződési feltételei
- 3/2. sz. melléklet: Üzemviteli megállapodás
- 3/3. sz. melléklet: Mérésügyi jegyzőkönyv hőmennyiségmérő szereléséről
4. sz. melléklet: Egyedi Közüzemi Szerződés
- 4/1. sz. melléklet: Egyedi Közüzemi Szerződés általános szerződési feltételei
- 4/2. sz. melléklet: Üzemviteli megállapodás
- 4/3. sz. melléklet: Mérésügyi jegyzőkönyv hőmennyiségmérő szereléséről
5. sz. melléklet: Távhőszolgáltatási működési engedély