

Szentendre Városi Szolgáltató
Zártkörűen Működő Részvénytársaság

ÜZLETSZABÁLYZATA
A TÁVHŐSZOLGÁLTATÁSRÓL
2011.

Előszó:

A Szentendre Városi Szolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság (a továbbiakban: VSz Zrt) - mint távhőtermelő és egyben Szolgáltató Üzletszabályzata az alábbi törvényekben és rendeletekben megfogalmazott cél- a felhasználói igényeket szolgáló gazdaságos, folyamatos és biztonságos távhőtermelés és távhőszolgáltatás-ennek megvalósítása érdekében, a helyi szolgáltatási sajátosságok figyelembevételével szabályozza.

A Távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény (a továbbiakban Tszt), a 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről, a 2008. évi XLII. törvény a fogyasztóvédelemről szóló 1997.évi CLV. törvény, valamint egyes kapcsolódó törvények módosításáról, a 2008. évi LXVII. törvény a távhőszolgáltatás versenyképesebbé tételéről, a 2008. évi XL. törvény a földgázellátásról, a 157/2005.(VIII. 15.) Kormányrendelete (továbbiakban R), valamint Szentendre Város Önkormányzat Képviselő Testületének 29/2008.(IX.11.) Önk. sz. rendelete (továbbiakban ÖR).

Meghatározza a távhőszolgáltató kötelezettségeit és jogait, szabályozza a távhőszolgáltató és a felhasználó szerződéses viszonyát, a mérés és elszámolás rendjét, továbbá a szolgáltatónak a felhasználókkal, fogyasztóvédelmi felügyelőségekkel és a felhasználói érdekképviseleti szervezetekkel való együttműködését.

Az Üzletszabályzat-Szentendre város területén-a távhőszolgáltatásba bekapcsolt felhasználókra és díjfizetőkre, valamint a távhőszolgáltatóra vonatkozó rendelkezéseket és részletes információkat tartalmazza.

A távhőszolgáltató a Szentendre Város Önkormányzat Jegyzője által kiadott működési engedély alapján, mely engedély meghatározatlan időre szol- jogosult a város területén jogszerűen létesített, használatba vett és az általa üzemeltetett létesítményekben távhőt termelni és azokból távhővezeték-hálózaton keresztül távhőt szolgáltatni.

A fentiek a VSZ Zrt. részére az engedélyes távhőrendszerre vonatkozóan: üzemben tartási, fejlesztési és szolgáltatási jogokat és kötelezettségeket jelent.

1) a VSZ Zrt. bemutatása:

Zártkörűen működő egyszemélyes részvénytársaság, amely saját nevében jogokat szerezhet, kötelezettségeket vállalhat, és perben állhat. Önálló mérleget készít, önálló bankszámlája van. Vagyonával az alapító okiratnak megfelelően gazdálkodik. Fő tevékenysége a települési szilárd hulladékgyűjtés és szállítás, valamint a távhőszolgáltatás.

A szolgáltató főbb adatai:

Társaság cégneve:	Szentendre Városi Szolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság.
Rövidített neve:	Városi Szolgáltató Zrt.
Székhelye:	2000 Szentendre Szabadkai út 9
Alapítója:	Szentendre Város Önkormányzata
Jogelődje:	Szentendre Városgazdálkodási Vállalat (1954-ben alapítva)
Cégbejegyzés ideje és száma:	13-10-040159
Működés időtartama:	Határozatlan
Működés megkezdése:	1993. január I.
Alapító okirat kelte:	2008. január 22.
Üzleti év kezdete, vége:	Megegyezik a naptári évvel

A) főtevékenységi köreiből:

Főtevékenység:

3811'08 Nem veszélyes hulladék gyűjtése

Egyéb tevékenységek: (az alapító okiratból az idevonatkozó részek)

3831'08 Használt eszköz bontása

3832'08 Hulladék újrahasznosítása
3530'08 Gőzellátás, légkondicionálás
4311'08 Bontás 4312'08 Építési terület előkészítése
4221'08 Folyadék szállítására szolgáló közmű építése
4399'08 Egyéb speciális szaképítés m.n.s.
4321'08 Villanszerelés 4322'08 Víz-, gáz-, fűtés-, légkondicionáló-szerelés 4329'08 Egyéb épületgépészeti szerelés 8020'08 Biztonsági rendszerszolgáltatás
4322'08 Víz-, gáz-, fűtés-, légkondicionáló-szerelés
4321'08 Villanszerelés 4329'08 Egyéb épületgépészeti szerelés
4520'08 Gépjárműjavítás, - 6820'08 Saját tulajdonú, bérelt ingatlan bérbeadása, üzemeltetése 7739'08 Egyéb gép, tárgyi eszköz kölcsönzése
8291'08 Követelésbehajtás 8299'08 M.n.s. egyéb kiegészítő üzleti szolgáltatás
3811'08 Nem veszélyes hulladék gyűjtése 3900'08 Szennyeződésmérsítés, egyéb hulladékkezelés 8129'08 Egyéb takarítás 68.32*08 Ingatlankezelés 81.10'08 Építményüzemeltetés

B) szervezeti tagozódása:

Tulajdonos: Szentendre Város Önkormányzata.
Felügyelő Bizottság: Szentendre Város Önkormányzat Képviselő-testülete által kijelölt és a GT-ben rögzített jogokkal felruházott 5 fős felügyelő bizottság. -
Képviselőre jogosult neve: Somogyi Zsolt vezérigazgató.

C) a távhőszolgáltató működési területe:

Szentendre Püspökmajor Lakótelep.

Címe és központi székhelye:

VSZ Zrt. 2000 Szentendre Szabadkai út 9 (egyben ügyfélszolgálat)

Tel: 26/501-020

Fax: 26/501-022

E-mail: titkarsag@vszrt.hu

Honlapja: www.vszrt.hu

Telephely címe és székhelye:

Püspökmajor Lakótelep Távfűtési Üzem. 2000 Szentendre Kálvária út 26.

Tel: 26/311-542 E-mail: futomu@vszrt.hu

2) Fogalom meghatározások

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

2) távhőtermelő: a Városi Szolgáltató Zrt, mert engedélyt kapott a távhő termelésére.

3) távhőszolgáltató: a Városi Szolgáltató Zrt, mert Szentendrén engedélyt kapott a távhő szolgáltatására.

4) távhőszolgáltatás: az a közüzemi szolgáltatás, amely a felhasználónak a távhőtermelő létesítményből, távhővezeték-hálózaton keresztül történő hőellátásával valósul meg.

5) engedélyező: Szentendre Város Önkormányzat Jegyzője

6) engedélyes: Szentendrén a Városi Szolgáltató Zrt, mert a távhőt ő termeli és szolgáltatja.

8) távhőtermelő létesítmény: a kazánház, és az ott elhelyezett hőtermelő berendezések (kazánok, gázmotor)

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

9) hőközpont: 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.

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

11) szolgáltatói hőközpont: több épület vagy építmény távhővezeték-hálózat útján történő hőellátása céljából, az ellátandó épületeken vagy építményeken kívül, vagy azok egyikében elhelyezett, a hőhordozó közeg fogadására, átalakítására, mennyiségének szabályozására, elosztására, mérésére szolgáló technológiai berendezés.

12) felhasználói hőközpont: egy épület vagy építmény hőellátása céljából a hőhordozó közeg fogadására, átalakítására, mennyiségének szabályozására, mérésére szolgáló technológiai berendezés.

13) hőfogadó állomás: 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.

14) csatlakozási pont:

a./ távhőszolgáltatásnál a szolgáltatói és a felhasználói berendezés határán találkozási pontján beépített elzáró szerelvénynek a felhasználó felé eső oldala.

b) használati melegvíznél az előremenő vezeték első és a cirkulációs vezeték utolsó elzáró szerelvénynek fogyasztó felé eső oldala.

15) teljesítési hely: távhőszolgáltatásnál a csatlakozási pont, használati melegvíz szolgáltatásnál a felhasználói hely kifolyó csapja.

16) hőmennyiségmérés: a hőszolgáltató által adott és a felhasználói közösség által átvett hőmennyiség mérése az Országos Mérésügyi Hivatal által igazolt hitelességű hőmennyiségmérő berendezéssel.

a) hőközponti mérés: az ellátott épületek felhasználói hőközpontjában, az ellátott épület hőfogadó állomásának hőátadó egységében történő, szolgáltató által biztosított mérés.

b) egyéb mérés: a csatlakozási pont után a felhasználói vezetékhalozaton a felhasználó által, saját költségén felszerelt hőmennyiségmérő, mely a felhasználási hely valamely részének (lépcsőháznak) fogyasztását méri. A hőközpontozhoz tartozó minden épületrészben (lépcsőházban) fel kell szerelni és költség megosztóként használható.

17) költségmegosztás: a felhasználói közösség által felszereltetett és elfogadott eszköz, ill. módszer, a fűtési hődíj költségének a felhasználói közösség tagjai közötti szétosztására.

18) felhasználói vezetékhalozat: az a csővezetékrendszer, amely a hőnek hőhordozó közeg által, a csatlakozási ponttól a felhasználói berendezésekhez való továbbítását szolgálja.

19) felhasználó berendezés: a felhasználói hőközpont, a hőfogadó állomás, a felhasználói vezetékhalozat, a felhasználó által használt hőleadó készülékek, a hőhasznosító és keringtető berendezések, a táglulási tartály és a felhasználó által felszerelt fűtési és használati melegvíz-mérők, költségmegosztók.

20) szolgáltatói berendezés: a távhőtermelő létesítmény (kazánház), a távhővezeték-hálózat, a szolgáltatói hőközpont, az elszámolás alapjául szolgáló, a távhőszolgáltató tulajdonában lévő mérőeszköz, a hőközponti primer, a hőfogadó állomás szekunder oldali főelzárói és a mennyiség szabályozói.

21) felhasználó: a távhővel ellátott épületek, építmények, a törvényben meghatározott esetekben az épületrésznek a szolgáltatóval a távhő mérés szerint történő szolgáltatásra vonatkozóan közüzemi szerződéses jogviszonyban álló tulajdonosa, több tulajdonos esetén a tulajdonosok közössége, (társasház)

a) lakossági felhasználó: a lakóépület, és a vegyes célra használt épület tulajdonosa, társasház vagy közös tulajdonban lévő épület tulajdonosi közössége, (továbbiakban együtt: épülettulajdonos) épületrészenkénti hőmennyiségmérés esetén az egyes épületrészek tulajdonosa.

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

c) díjfizető: épületrészenkénti díjmegosztás esetén az épületrésznek a közüzemi szerződésben megnevezett tulajdonosa, a törvényben meghatározott esetekben az épület, építmény vagy az épületrész bérlője, használója.

22) felhasználói közösség: egy hőközponti mérőről ellátott, közös tulajdonban lévő épület(ek) épületrészeinek (lakások és nem lakás céljára szolgáló helyiségek) tulajdonosainak összessége.

23) felhasználói közösség megbízottja: a 22-es pont szerinti közösség tagjai által megbízott természetes vagy jogi személy (közös képviselő), vagy szervezet.

24) használati melegvízmérő: a felhasználó (díjfizető) által saját költségén felszerelt hitelesített mérő eszköz. Ha az épület felhasználását a szolgáltató főmérővel méri a felszerelt mérőeszközök költségosztóként, szerepelnek.

25) szolgáltatás korlátozása: olyan intézkedéssorozat, mely országos tüzelőanyag hiány miatt vagy környezetvédelmi érdekből, szükségessé váló távhőellátás csökkentése érdekében a szolgáltató végrehajtani jogosult, az Önkormányzat Képviselő-testületének érvénybennlévő rendelete alapján.

26) csatlakozási díj: az új vagy növekvő távhőellátás igények kielégítésének biztosítása ellenértékéeként a felhasználó által fizetendő egyszeri díj, részleteit ezen Üzletszabályzat tartalmazza.

27) Hőelvonás: ha a felhasználó (díjfizető) a szerződést úgy mondja fel, hogy nem teljesíti a Tsz. 38.§.(2) (5) bekezdésében foglaltakat.

28) Szabálytalan vételezés: a távhő felhasználásáról szóló Közüzemi szerződés nélküli távhőfogyasztás, vagy a távhőnek, használati melegvíznek szerződéses módon történő vételezése.

3) Felhasználói helyek létesítése vagy bővítése a csatlakozás vagy a bővítés feltételei.

Előzetes tájékozdás: A távhőellátási hálózatra csatlakozni szándékozó vagy a meglévő rendszert bővíteni kívánó felhasználónak célszerű előzetesen tájékozdnia a szolgáltatónál, hogy igényének kielégítésére van-e lehetőség, s milyen pénzügyi kondíciók mellett.

Ígénybejelentés: A távhőellátó hálózatra csatlakozni szándékozó új, vagy a korábbinál nagyobb hőtéljesítményt igénylő felhasználó a szolgáltatónál levélben nyújtja be igényét, amelyre az 30 napon belül írásban válaszol.

Az igénybejelentésnek az alábbiakat kell tartalmaznia:

- igénylő neve
- a hőenergiát felhasználó létesítmény pontos megnevezése, címe
- fűtési csúcshőigény
- használati melegvíz igény m³/ nap
- a szolgáltatás igénybevételének várható ideje
- a tervezett beruházás teljes költsége

Bővítés esetén a meglévő és a tervezett csúcshőigényt is fel kell tüntetni. Az igénybejelentést a felhasználónak aláírásával kell ellátnia.

Tájékoztatás a távhőszolgáltató részéről: A benyújtott igény alapján a szolgáltató megvizsgálja, hogy milyen konkrét műszaki lehetőségek jöhetnek szóba, és annak megfelelően tesz írásban javaslatot. Ezt követően lehet elkészíteni a kiviteli terveket, és 3 példányban a Szolgáltatóhoz benyújtani véleményezésre. Az elkészült felhasználói, ill. szolgáltatói rendszert a távhőszolgáltató megbízás alapján üzemelteti.

Pénzügyi feltételek: A csatlakozni, vagy bővíteni szándékozóknak a tervezett átalakítással kapcsolatos összes költségen felül csatlakozási díjat kell fizetni, amelynek mértéke az aktuális éves alapidj 50%-a. A csatlakozási díj megfizetésének módjára, a bejelentett új vagy többlet hőigény kielégítésére, mindezek határidejére külön szerződést kell kötni

Üzembe helyezés: A felhasználói berendezés kivitelezésének befejezése után-külön írásbeli értesítés alapján történő, az eredményes műszaki átadás-átvételi eljárás befejeztével kerülhet sor az üzembe helyezésre, melyen a távhőszolgáltató köteles részt venni és díjmentesen közreműködni

Bekapcsolási feltételek: Az újonnan létesített felhasználói berendezést a szolgáltatói berendezéssel kizárólag a távhőszolgáltató kapcsolhatja össze. Ehhez szükséges a kivitelező írásbeli garancia nyilatkozata.

4} Szerződéses kapcsolatok:

A távhőszolgáltatás a Polgári Törvénykönyv és a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. számú törvény 35.§-a szerint közüzemi szolgáltatás,- ahol a szolgáltató és a felhasználó közötti jogviszony szabályait közüzemi szerződésben kell rögzíteni.

a) Szerződések típusa:

- általános közüzemi szerződés távfűtési és használati melegvíz szolgáltatásról
- távhő és használati melegvíz szolgáltatási szerződés: magánszeméllyel, vállalkozással, intézménnyel

A fenti szerződéstípusok az üzletszabályzat mellékletét képezik.

A szolgáltató a csatlakozási pont utáni felhasználói berendezések üzemeltetésére, karbantartására, a felhasználóval igény esetén szerződést köthet.

b) Fizetési megállapodás: az elmaradt szolgáltatási díj rendezésének módja. A Szolgáltató mérlegelési kompetenciája, hogy az elmaradt szolgáltatási díjhátralék mértékétől függően alkalmazza-e vagy sem. Minden esetben szükséges a Fogyasztó írásbeli nyilatkozata a megállapodás megkötése előtt a fizetőképességéről.

c) A közüzemi szerződés tartalmi követelményei:

A 157/2005. (VIII. 15.) Korm. Rendelet 3. számú melléklet Távhőszolgáltatási Közüzemi Szabályzat (továbbiakban: TKSZ) 9,10 pontjai szerint kell elkészíteni.

A szolgáltató köteles a felhasználó részére -annak hatálybalépése előtt legalább 15 nappal- a szerződés tervezetét megküldeni. Véleményeltérés esetén, 15 napon belül egyeztetést köteles kezdeményezni. A szerződés mindkét fél helybenhagyólagos aláírásával jön létre.

Amennyiben a közüzemi szerződés a felhasználó képviselőjének hibájából (vagy annak hiánya miatt) nem kerül megkötésre a szolgáltatás akkor is biztosításra, kerül az Ö. R.18.§.(5) pontja alapján.

d) A szerződő felek kötelezettségei és jogai:

A távhőszolgáltató: egyben távhőtermelő, köteles és jogosult, a részére kiadott működési engedélyben foglaltak szerint folyamatos és biztonságos, az elvárt színvonalon történő, meghatározott mértékű távhőtermelésre és távhő szolgáltatásra.

- Köteles:- az ellátási feladatok teljesítése érdekében a szükséges fejlesztéseket elvégezni,
- engedélyezési eljárások, ellenőrzések, felhasználói panaszok esetén köteles az arra illetékes részére a kapcsolatos adatokat, információkat rendelkezésére bocsátani (együttműködési kötelezettség),
 - a felhasználóval általános és egyedi közüzemi szerződét kötni,
 - újonnan létesítendő felhasználói berendezésekkel kapcsolatos felülvizsgálatot és ellenőrzést végezni,
 - a távhőtermelő, szolgáltató és az általa üzemeltetett felhasználói berendezést folyamatosan üzemkész állapotban tartani, fejleszteni, váratlan meghibásodást a legrövidebb időn belül elhárítani, a hibáról a felhasználót értesíteni, (ha lehetséges azonnal, de max. 6órán belül)
 - korlátozás esetén annak várható időtartamáról, az elrendelés kezdeti és feloldási időpontjáról a felhasználót értesíteni,
 - tervszerű és előre tervezhető munkálatok végrehajtásáról, annak várható időtartamáról amennyiben a felhasználót érinti, a munka megkezdése előtt 10 nappal értesíteni,
 - távhőszolgáltató létesítmény idegen ingatlanon történő elhelyezése (üzemeltetése) során okozott kárt megtéríteni,

- a szolgáltatott fűtési -és használati melegvíz műszaki -energetikai paramétereinek, körülményeinek meghatározása mellett- a mérés feltételeit, az elszámolás és díjfizetés rendjét, módját, nyilvántartási az alkalmazott adatkezelési rendszert meghatározni,
- az általa működtetett ügyfélszolgálaton, valamint a honlapján keresztül a felhasználókat tájékoztatni minden érintett kérdésben,
- a szolgáltatói hőközpont helyiség használatával kapcsolatban az érintett társasházzal szerződést kötni,
- a R.4 számú mellékletében meghatározott- gazdálkodásra vonatkozó gazdasági és műszaki információkat- honlapján közzétenni.

- Jogosult: - új vagy növekvő távhőigénnyel jelenkező felhasználóval szemben csatlakozási díjat felszámolni,
- távhőszolgáltatási létesítmény idegen ingatlanon való elhelyezésére a Tszt. előírásainak betartásával,
 - az élet- és vagyonbiztonság veszélyeztetése, karbantartási és javítási munkák elvégzéséhez a szolgáltatást legkisebb felhasználói körben és időtartamban szüneteltetni,
 - Amennyiben Ügyfél a szolgáltató által kiállított számla megfizetésével, teljesítésével 10 - azaz tíz - napot meghaladóan késedelembe esik, szolgáltató jogosult a lejárt követelés kezelését harmadik félre - Megbízottra - bízni.
 - Szolgáltató jogosult a már korábbi számlák, és egyéb követelések, - követelésállományok - Megbízott részére történő átadására, annak érdekében, hogy Megbízott behajtsa a követeléseket.
 - Megbízott a Szolgáltató Meghatalmazásával jár el a követelések behajtása érdekében.
 - Az Ö. R.23-25.§. szerint a szolgáltatást szüneteltetni,
 - a felhasználó vételezését, berendezéseinek állapotát, általa használt mérőeszközöket, előzetes értesítést követően- munkanapokon 8 és 20 óra között- erre feljogosított és arcképes igazolvánnyal rendelkező személlyel ellenőrizni,
 - Az Ö. R. rendeletében meghatározottak szerint a hődíj és az alapdíj időszakos meghatározására ezen, illetve a felhasználókat érintendő kérdésekben a felhasználói érdekképviselittel történt együttműködésre,
 - a felhasználói közösség képviselőjével (közös képviselővel) a fűtött helyiségek lm3-ét felülvizsgálni Ö. R.33.§.(1) f) pontja szerint a felmérést követő év január 1-től érvényes.
 - a felmérés költségeit a kezdeményező fél köteles viselni.

A felhasználó (díjfizető): A felhasználó vagy felhasználó képviselőjének (közös képviselőnek) jogállását a társasházról szóló 2003. évi CXXXIII sz. törvény, egyéb esetekben a Ptk. 474-477. §-aiban, valamint az Ö. R.9.§.(2) foglaltak szabályozzák.

- Köteles:- új vagy növekvő teljesítményt igénylő felhasználói berendezés létesítését előzetesen bejelenteni, létesítést követően a csatlakozási díjat megfizetni,
- a már meglévő felhasználói berendezést - közüzemi szerződés felmondásának esetét kivéve - a távhőszolgáltató engedélye alapján áthelyezni, átalakítani, megszüntetni (a munkálatokat június 1 és augusztus 31 között végezheti el), a felhasználói berendezést üzemképes állapot fenntartásával üzemeltetni, karbantartani, javítani,
 - a felhasználást más felhasználó zavarása, veszélyeztetése nélkül biztosítani, a használt hitelesített mérőeszközökkel (költségmegosztókkal) a szabályos vételezést megvalósítani,
 - az Önkormányzat jegyzőjének elrendelése alapján, továbbá a távhőszolgáltató hatáskörébe tartozó felhasználási helyre való bejutást (mérők leolvasása, ellenőrzése, szabálytalan vételezés, más felhasználót zavaró vételezés, felhasználói berendezés üzemképességének ellenőrzése) lehetővé tenni,
 - a felhasználói veszélyhelyzetet érintően azonnal, más felhasználó vételezésének zavaró körülményeit 8 napon belül köteles megszüntetni,

- díjfizetési kötelezettségét teljesíteni, az esetleg elrendelt korlátozásoknak eleget tenni,

- Jogosult: - az új vagy növekvő többletteljesítményt igénylő felhasználói berendezéssel (bekapcsolás után) vagy a meglévővel a közüzemi szerződésben rögzített folyamatos szolgáltatásra,
- bekapcsolt, már meglévő felhasználói berendezést - szolgáltató engedélye alapján - áthelyezni és átalakítani (mind ez nem ronthatja a felhasználási hely biztonságos ellátását, az épület hőháztartását), a felhasználói berendezések szabályozását biztosító szerelvények beépítésére, a felhasznált hőmennyiség, használati melegvíz díjmegosztását (mérését) szolgáló berendezés saját költségén való beépítésre,
 - a szolgáltató által a felhasználói hely fogyasztását elszámoló mérőeszköz ellenőrzésére, annak hitelesítési ellenőrzés kérésére, előre tervezhető felhasználást érintő munkákról, a távhőszolgáltatás felfüggesztéséről, írásbeli közlésről szóló értesítésére, a felhasználót érintő műszaki-, jogi-, díjfizetéssel és számlázással, kapcsolatos kérdésekkel, panaszügyekkel és bejelentésekkel a szolgáltató ügyfélszolgálatát igénybe venni,
 - amennyiben a szolgáltató az előzőekben felmerült kérdéseket és panaszügyeket nem megfelelően rendezi, úgy jogosult a panaszügyekkel kapcsolatos további eljárások rendje szerinti eljárás megtételére, a szolgáltató részéről a közüzemi szerződés 18. pontjában részletezett és a szolgáltatást érintő szerződésszegések meghatározott esetén -az alapdíj arányos részének visszatérítésére vagy kötbérre-igényt tartani.

e) Szerződésszegés:

A/1) Távhőszolgáltató részéről:

- a) nem a szerződésben meghatározott időpontban kezdi meg a szolgáltatást,
- b) a távhőt nem a szerződésben meghatározott, illetőleg nem a tőle elvárható módon szolgáltatja,
- c) a felhasználó részére történő szolgáltatást nem hitelesített mérőeszköz használatával végzi,
- d) az előre tervezhető munkák miatt szünetelteti a szolgáltatást, de erről a felhasználót az Üzletszabályzatban meghatározott módon és időben nem értesíti,
- e) felróható magatartása folytán a távhőszolgáltatást megszünteti,
- f) a szolgáltatás felfüggesztésének esetén annak okának megszűnése után nem kezdi meg a szolgáltatást.

B/2) Felhasználó részéről:

- a) szerződésben meghatározott hóteljesítményt túllépi (amennyiben tudja szabályozni),
- b) a szerződés szerű távhővételezést zavarja, vagy veszélyezteti,
- c) mérőeszközt, vagy annak hitelességét tanúsító jelet megrongálja, eltávolítja, vagy ezek sérülését, illetve hiányát nem jelenti be a szolgáltatónak,
- d) mérőeszköz befolyásolásával, vagy annak megkerülésével távhőt, vagy használati melegvizet vételez,
- e) szolgáltatás díját nem, vagy nem a számlán meghatározott időben teljesíti,
- f) korlátozó rendszabályoknak nem tesz eleget,
- g) a távhő vételezését nem a törvényi előírásoknak megfelelően szünteti meg (30 napos felmondási időpontra, épületre, épületrészre (lakásra) nem biztosítja a törvényi előírás együttes feltételét).

f) Szerződésszegés és következményei:

- a) [díjvisszatérítés, illetve a díjhátralékhoz kapcsolódó végrehajtás során felmerülő költségek teljes összegének megtérítése.](#)
- b) kötbér,
- c) kártérítés,
- d) csökkentett mértékű szolgáltatás,
- e) távhőszolgáltatás felfüggesztése,
- f) közüzemi szerződés felbontása.

A szolgáltató:

- ha az A/1/d) pontját megszegi és a folyamatos szolgáltatásnak 48 órát meghaladóan nem tesz eleget, a szüneteltetés időtartamával arányos éves alapdíj háromszorosát
- ha 24 órát meghaladóan neki felróható okból csökkentett mértékű szolgáltatást nyújt, annak időtartamával arányosan az alapdíj kétszerezését köteles visszafizetni. (szüneteltetésnek, csökkentett mértékű szolgáltatásnak tekintendő, ha a fűtött helyiség, illetve a használati melegvíz hőmérséklete a közüzemi szerződésben foglaltaktól 5 C-al eltér),
- ha az A/1 /a)-d), f) pontját megszegi kötbért köteles fizetni melynek mértéke az alapdíj 1 napra eső mértéke
- ha az A/1/e) pontját megszegi köteles a díj arányos részét visszatéríteni. A

felhasználó (díjfizető):

- ha a B/2/b)-e) pontját megszegi a távhőszolgáltatás felfüggeszthető lenne a szolgáltató a szükséges hőmennyiség 50%-át köteles biztosítani, a használati melegvíz szolgáltatást teljesen megszüntetheti,
 - ha a B/2/a) pontját megszegi a mérőhöz tartozó egy havi alapdíj 50%-át köteles pótdíjként fizetni (ez a kötelezettsége csak akkor áll fenn, ha a felhasználó vagy a szolgáltató részéről a hőteljesítmény szabályozható),
 - ha a B/2/c), d), f) pontját megszegi a szolgáltatás díján felül pótdíjat köteles fizetni, melynek mértéke a felhasználóra (díjfizetőre) vonatkozó éves alapdíj háromszorososa,
 - ha a B/2/e) pontját megszegi és felszólítás ellenére 60 napon belül a szolgáltatás díját, nem fizeti meg a szolgáltató jogosult a közüzemi szerződést felmondani és a távhő, illetve a használati melegvíz szolgáltatást kikapcsolni. (Ennek műszaki megoldása lehet a használati melegvízmérő és/vagy a hőleadó berendezés (radiátor) leszerelése, lehetőség esetén plombálása.)
- Ez nem zavarhatja a többi felhasználó ellátását. A szolgáltató illetve a felhasználói hely közösségének kártérítési kötelezettsége áll fent, ha a másik tulajdonában kárt okoz.
- A szolgáltató az Ö. R.22.§. alapján a felhasználóval (díjfizetővel) szemben Jegyzői hatáskörrel szabálysértési eljárást kezdeményezhet.

5) Ügyfélszolgálati tevékenység

a) célja: felhasználók (díjfizetők) távhőszolgáltatással kapcsolatos kérdéseinek, észrevételeinek, panaszainak, számlareklamációjának intézése.

b) helyek, időpontok: 2000 Szentendre Szabadkai út 9.

Díjkönyvelés: 20/501-023 e-mail: diikonyveles@vszrt.hu

Önkormányzat Jegyzője által elfogadott ügyfélszolgálat: 2009. március 15-től

Hétfő : 08.00-20.00

Kedd :szünnap

Szerda : 12.00-15.00

Csütörtök-péntek: 08.00-12.00

Csak személyesen intézhető ügyek: szerződés/megállapodás megkötése, Felhasználó (díjfizető) változásával kapcsolatos ügyintézés, díjhátralék befizetése számlák és bizonylatok egyeztetése alapján, részletfizetési megállapodás megkötése,

- fizetési meghagyás lezárása és rendezése,
- végrehajtás alá vont tartozások rendezése,

Az alábbi ügyek levélben és e-mailen illetve telefonon intézhető:

- mérőállás bejelentése,
- fizetési mód megváltoztatása (pl. csekk, átutalás),
postai csekk kérése,
számla információ kérése,
- számlaegyenleg igazolása.

Telefonon történő ügyintézéskor meg kell adni a felhasználói (díjfizetői) azonosító számukat.

A személyiségi jogok védelmében, hátralékról, személyes információkról telefonon adatok nem adhatók.

Az ügyfélszolgálat munkatársai a személyesen felvett panaszt, észrevételt kötelesek nyilvántartásba venni, ha azonnal nem tudnak a felhasználó számára megnyugtató választ adni a szükséges információ beszerzését követően 30 napon belül meg kell adni.

c) szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás, észrevétel:

Helye: Távfűtési Üzem Kálvária út 26,
Távfűtési üzem vezetője: 26/311 -542 e-mail: futomu@vszrt.hu
Hibajelentés: 26/ 311-542 (a nap 24 órájában).
Amennyiben szükséges, az ügyeletes személyt be kell rendelni)

6) Reklamációk, panaszok kezelése

Panaszügyek kezelése.

A távhőszolgáltató, annak érdekében, hogy a szolgáltatással kapcsolatos felhasználói (díjfizetői) panaszok rövid határidő alatt, egységes eljárással kivizsgálásra kerüljenek és a panaszok okai megszűnjenek, a panaszbejelentések ügyintézésének eljárás rendjét az alábbiak szerint szabályozza:

A felhasználó panaszával a távhőszolgáltató üzem vezetőjéhez, az ügyfélszolgálathoz, a tulajdonos önkormányzathoz, vagy a fogyasztói érdekképviselői szervezetekhez fordulhat. Amennyiben a felhasználó (díjfizető) a panaszbejelentést nem az illetékes szervezetnél tette, úgy a bejelentést fogadó szervezet továbbítja azt, az illetékességgel és hatáskörrel rendelkező szervezet felé. A panasz kivizsgálását első fokon a szolgáltató köteles elvégezni. A szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és szükség szerint orvosolni kell. Ha a fogyasztó a panasz kezelésével nem ért egyet, a vállalkozás a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, s annak egy másolati példányát a fogyasztónak átadni. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Szolgáltató a panaszról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, és annak egy másolati példányát köteles a fogyasztónak átadni, egyebekben pedig az írásbeli panaszra vonatkozóan az alábbiak szerint köteles eljárni.

Az írásbeli panaszt a Szolgáltató - törvény eltérő rendelkezése hiányában - harminc napon belül köteles írásban megválaszolni. A panaszt elutasító álláspontját a Szolgáltató indokolni köteles. A válasz másolati példányát három évig köteles megőrizni, s azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni.

A panasz elutasítása esetén a Szolgáltató köteles a fogyasztót írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával - annak jellege szerint - mely hatóság vagy a békéltető testület eljárását kezdeményezheti. Meg kell adni az illetékes hatóság, illetve a Szolgáltató székhelye szerinti békéltető testület levelezési címét.

Amennyiben a felhasználó a panasz bejelentésére kapott válasszal nem ért egyet, vagy a panaszát nem orvosolták:

- sérelmének elintézését kérheti az Önkormányzat Jegyzőjétől (amennyiben panasz a szolgáltatással kapcsolatos kifogásokat tartalmazza),

- díjfizetési panasszal fordulhat a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság Közép-magyarországi Regionális Felügyelőségéhez (1052 Budapest, Városház u. 7.)

- segítséget kérhet a felhasználói érdekképviselői szervezettől: Püspökmajor Lakótelepi Baráti Kör

- amennyiben a Polgári jogi szerződés jogviszonyból eredő vagyoni jogi igényeket, követeléseket, illetve a jogvitákat a felek egymás közt nem tudják intézni, a fennálló vitás ügy bírósági eljáráson kívüli, egyeztetésen alapuló rendezés céljából a Pest Megyei Gazdasági Kamara mellett működő békéltető testülethez fordulhatnak. (1055 Bp. Kossuth Tér 6-8)

Ebben az esetben a Szolgáltató a testület döntését magára nézve kötelezően elismeri.

A szolgáltatónak minden panaszt, észrevételt, közérdekű bejelentést, nyilvántartásba kell venni. A nyilvántartásnak tartalmaznia kell az ügy elintézésének módját, valamint a panasz minősítését.

Kifogás a számla ellen

A díjfizető a számára benyújtott számla ellen kifogást emelhet.

A szolgáltató illetékes köteles a kifogást megvizsgálni és ennek eredményéről a díjfizetőt a reklamációtól számított 15 napon belül írásban értesíteni. A téves számlát a lehető leggyorsabban korrigálni kell, 8 napon belül korrekciós számlát köteles a Szolgáltató kiállítani. A díjfizetőt megillető visszatérítés esetében

az összeg készpénzben kifizethető, vagy átutalható, ha nincs tartozása. Tartozása esetén a visszatérítés összegét a hátralék csökkentésére kell elszámolni.

Kifogás az elszámoló mérővel szemben

A mérők OMH hiteles állapotban tartásáról a tulajdonos köteles gondoskodni.

A szolgáltató és a fogyasztó is kezdeményezheti az elszámoló mérő felülvizsgálatát. A felülvizsgálatot a mérő tulajdonosa 5 munkanapon belül intézi. Megalapozatlan bejelentés, felülvizsgálat esetén a felmerülő költségeket, a felülvizsgálatot kezdeményező fél fizeti.

Mérőhiba bejelentése esetén a mérő tulajdonosa köteles 1 munkanapon belül - lakásban beépített vízmérő esetén, 5 munkanapon belül - a mérő működését ellenőrizni, és a meghibásodás jellegétől függően az intézkedést megtenni: vízmérők esetében azonnali csere, hőmennyiségmérők esetében azonnali intézkedés a cserére (új mérő vagy a javítás megrendelése, hitelesítése). A mérők meghibásodását nyilvántartásba kell venni. A leszerelt és/vagy cserélt mérők adatait jegyzőkönyvben kell rögzíteni, melyet a szolgáltató képviselőjének és a felhasználónak (közös tulajdonú épület esetében a felhasználói közösség megbízottjának, közös képviselőnek) aláírásával kell ellátni.

Elszámolás hibás mérés esetén

Amikor az elszámoló mérő, vagy annak valamely része hibásan mér, a leolvasás adatait a számlázás alapjául nem szolgálhatnak (méretlen időszak).

Amikor a meghibásodás időtartama és mértéke megállapítható, a leolvasott adatokat ennek ismeretében kell helyesbíteni.

Amikor a helyesbítés mértéke nem határozható meg, vagy időközben a fogyasztó felhasználásában változás következett be, a meghibásodás időtartamára jellemző szolgáltatási paraméterek ismeretében kell az elszámolást elkészíteni és erről számla benyújtásával egyidejűleg tájékoztatni a fogyasztót.

Használati melegvízmérők esetén: a méretlen időszak felhasználását az előző mért elszámolási időszak átlagfogyasztásával kell elszámolni.

Hőmennyiségmérők esetén: a méretlen időszak felhasználását az előző év azonos időszakában mért mennyiségek átlagának azonos szolgáltatási illetve vételezési körülményekre korrigált mennyisége képezi az elszámolás alapját.

7) Üzemi események rendszere:

A.1 a távszolgáltatás szüneteltetése.

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

- a távhőszolgáltatás terv szerinti szüneteltetését a szolgáltató és a felhasználó is kezdeményezheti, amelyre akkor van mód, ha akár a szolgáltató, akár a felhasználó az üzemeltetésében lévő berendezést terv szerinti karbantartásnak, felújításnak veti alá.

- a szüneteltetéssel járó, a felhasználót érintő terv szerinti karbantartási, felújítási munkákat tárgyév július 1. és 31. közötti időszakban kell végezni, (lehetőség szerint 7 napon belül)

- a fogyasztói berendezéssel kapcsolatos munkálatokat a felhasználó (díjfizető) évente június 1. és augusztus 31. között végezhet,

- a munkák megkezdésének és várható befejezésének időpontjáról a felhasználó és a szolgáltató egymást legalább 8 nappal korábban köteles tájékoztatni. A felhasználó írásban az ügyfélszolgálaton, a szolgáltató lépcsőházi hirdetőnyelven, kifüggesztéseken útján.

- a szolgáltatási szünet időtartamára - függetlenül a napok számától- az alapdíjat fizetni kell.

B.) a távhőszolgáltatás korlátozása.

- a kormány döntése alapján, országos tüzelőanyag hiány miatt, vagy környezetvédelmi okokból az önkormányzat képviselő testülete a távhőszolgáltatás korlátozását a korlátozási fokozat megállapításával rendelheti el.

- a korlátozás nem terjed ki.

Egészségügyi intézményekre

Gyermek intézményekre (bölcsőde, óvoda, iskola) A korlátozás fázisait és

fokozatait az 0. R.25.§.(4) részletesen tartalmazza. A korlátozó ok megszűnése után a szolgáltatást haladéktalanul meg kell kezdeni.

C.) a távhőszolgáltatásból való végleges leválás:

1) az általános közüzemi szerződést a felhasználó 30 napos felmondási időpontra mondhatja fel, ha az alábbi együttes feltételek rendelkezésre állnak:

- a felmondáshoz az ellátott épület tulajdonosi közössége legalább 4/5-ös szavazattöbbségű határozatával hozzájárul és az épületben a távhőellátással azonos komfortfokozatú más hőellátást valósít meg,
- nem okoz jelentős kárt más számára, és nem korlátozza mások tulajdonosi, használói és bérlői jogát,
- viseli az átalakítás minden költségét,
- a meglévő rendszer műszaki megoldása lehetővé teszi, és a felmondás nem ütközik egyéb jogszabályba.

2) abban az esetben, ha a távhővel ellátott épületben, lévő épületrészben (lakásban) kívánják a távhő igénybevételét megszüntetni, az épületrész (lakás) tulajdonosa és a felhasználó közösen kezdeményezheti az általános közüzemi szerződés módosítását, ha együttes feltételként:

- a megszüntetéshez az épület tulajdonosi közösségének minden tagja hozzájárul,
- azonos komfortfokozatú hőellátást biztosít és az meglévő felhasználói berendezésektől függetlenül üzemeltethető,
- nem okoz jelentős kárt más számára, és nem korlátozza mások tulajdonosi, használói, bérlői jogát,
- viseli az átalakítás minden költségét, valamint azokat a költségeket is, amelyek a felhasználói berendezéseknek a szolgáltatás megszüntetésével összefüggésben műszaki átalakításával merülnek fel,
- a meglévő rendszer lehetővé teszi, és nem ütközik egyéb jogszabályba.

D.) Az ügyeleti időszakban, csak indokolt esetben hívják a Fűtőmű ügyeletét.

Ügyeleti telefonszámok:

Fűtőműben:

06-26-311-542

06-20-509-3266

Hőfokválogatási igényeket csak a közös képviselőktől, illetve a felhasználói közösség

képviselőktől

veszünk figyelembe.

Kérjük, hogy nyomós indokok esetén a Fűtőmű ügyeletet hívják!

Ők értesíthetik az ügyeletes karbantartót.

Az ügyeletes karbantartó csak a közös képviselők, illetve a felhasználói közösség képviselők

kérésére tehet bármit is, a fűtőművezető hozzájárulásával.

E.) Karbantartás

A szekunder rendszereken szükséges légtelenítésekért, esetleges javításokért kiszállási- és munkadíjat számlázunk a felhasználói közösségeknek, illetve a társasházaknak.

Minden hónap első munkanapján reggel olvassuk le a hőközpontokban a

havi hőfogyasztásokat és a szekunder rendszerek fűtővizének mért felhasználását, s a

töltőviz

fogyasztást is számlázunk a felhasználói közösségeknek, illetve a társasházaknak.

A felhasználók, felhasználói közösségek, társasházi tulajdonközösségek csak olyan

átalakításokat

végezhetnek a szekunder (csatlakozási ponton túli) rendszeren, mely nem okoz többlet

üzemeltetési és fenntartási költséget a szolgáltatónak.

D) Vis maior

A felek egyike sem tehető felelőssé a szerződésben foglalt feltételek nem teljesítésért, ha azt bármilyen körülmény késlelteti, gátolja, vagy megakadályozza, amely az ésszerű befolyásolhatóság határain kívül esik.

Vis maior körébe nem tartozik bele a rendszer elmaradt karbantartása, felújítása miatti szolgáltatás kimaradás. Vis maior leginkább a szolgáltatáshoz szükséges energiahordozók tartós kimaradása esetén jelentkezhet a szolgáltató oldaláról.

Ha a felek bármelyike vis maior-t jelent be, köteles minden tőle telhetőt megtenni szerződéses kötelezettség nélkül annak érdekében, hogy a másik felet segítse a kölcsönösen elfogadható megoldás kialakításában.

8) a távhőszolgáltatás ár és díjtétel rendszere

A díjak kialakításának általános elvei:

A szolgáltatás díjait és az áralkalmazás feltételeit az Önkormányzat Képviselő-testülete rendeletben határozza meg.

A díjakat a szolgáltató terjeszti be az Önkormányzathoz, az előírásoknak megfelelően, s jóváhagyást követően az ügyfélszolgálati irodában kerül kifüggesztésre, valamint felkerül a szolgáltató honlapjára ahol bárki megtekintheti.

Az árban figyelembe kell venni az időjárás- változásából eredő kockázatot és a működéshez szükséges nyereséget is.

A díjak megállapításánál figyelembe kell venni a folyamatos és biztonságos szolgáltatáshoz szükséges tartalék kapacitáshoz kapcsolódó költségeket, valamint a környezetvédelmi kötelezettségek teljesítésének indokolt költségeit

A költségfedezeti elv:

A díjrendszer által elérhető bevétel biztosítsa, hogy a szolgáltató ésszerű üzemeltetési költségei, valamint a szükséges és indokolt befektetései megfelelően megtérüljenek, beleértve a hatékony működéshez szükséges kockázat és nyereség fedezetének biztosítását is.

A költségminimalizálási elv:

Az árnak ösztönöznie kell a biztonságos és legkisebb költségű távhőszolgáltatásra, a kapacitások hatékony igénybevételeire.

A díjrendszer segítse elő és tegye lehetővé a biztonságos hőenergia ellátást, a ráfordítások hatékony igénybevételét, a hőenergia racionális és takarékos felhasználását.

Egyaránt érvényesüljön a felhasználó és a szolgáltató érdeke, és mindez a lehető legalacsonyabb költségszinten valósuljon meg.

A szolgáltató az alapidj módosítását kezdeményezi minden év október 30-ig, a hődíj megváltoztatását az Előszóban felsorolt törvények figyelembe vételével az Önkormányzat Képviselő-testülete felé.

9) a távhőszolgáltatás díjának elszámolása:

A távhőszolgáltatási számlákban elszámolt díjak:

Lakossági és egyéb fogyasztó, hő-és használati melegvíz szolgáltatási díjai:

- alapidj,
- hőközpontban mért hőmennyiség alapján fizetendő hődíj,
- használati melegvíz hődíj,
- használati melegvíz vízdíj,
- használati melegvíz csatornadíj.
- Környezetterhelési díj
- Víz- és csatorna alapidj

A) Alapidj:

A felhasználó (díjfizető) az éves alapidjat havonta 12 egyenlő részletben köteles megfizetni a helyiségek fűtött légtérfogata alapján melybe a közös használatú helyiségek nem tartoznak bele. Összetevői:- a szolgáltató saját hőtermelő létesítményének (távfütesési üzemnek) tüzelőanyag nélküli üzemeltetési és karbantartási költségei, - a szolgáltató távhővezetékének és tartozékainak, valamint az általa üzemeltetett hőközpontoknak, hőfogadó állomásoknak üzemeltetési és karbantartási költségei, az üzemeltetés és a fenntartás során szükségszerűen elfolyt víz (tágulási tartály, feltöltés, karbantartás és javítás miatti szerelésből való leengedések) díja, az államot és az önkormányzatot megillető adók, illetékek. Az alapidj maximum 5% bruttó tárgyi eszköz arányos nyereséget tartalmazhat. A Szolgáltató az érvényes Önköltség számítási Szabályzatában foglaltak szerint köteles az alapidj felülvizsgálatának számítását elvégezni.

B) Hődíj:

1) Fűtési hődíj:

A felhasználó (díjfizető) által fizetendő díj melyet a hőközponti mérés után fizet havonta.

Összetevői:- a szolgáltató által előállított távhő tüzelőanyag ára,
a számításokkal meghatározott hálózati hővesztés,(max.20%)
a szükségszerűen elfolyt víz hőtartamának ellenértéke.

2) Használati melegvíz hődíj:

A felhasználó (díjfizető) által felhasznált használati melegvíz 1m³ eső költsége.(0,27 GJ/víz3.

A fűtési és a használati melegvíz díjának elszámolása:

Fűtési díj: a szolgáltató a felhasználói hőközpontokban és a hőfogadó állomásokon a hőmennyiségmérőket havonta többször leolvassa, a havi leolvasást minden hónap első munkanapján végrehajtja. Ezen részt vehet a felhasználói közösség képviselője (közös képviselő). A havi fogyasztást a közüzemi szerződés mellékletét képező légtérfogat arányosan számlázza a díjfizetőnek.

A *Ö. R.18 § (4) d) Költségmegosztók alkalmazása esetén is a légtérfogatok szerint végzi a szolgáltató a tényleges fogyasztás havi megosztását. A költségmegosztót forgalmazó és kezelő társaság részére az adott épület hőmennyiségmérőjén mért értékeket a Szolgáltató minden év május 31-ig megadja. A költségmegosztók adatai alapján történő elszámolás évente egyszer történik, a költségmegosztót forgalmazó társaság által készített felosztási arányok alapján, melyet legkésőbb június 30-ig küld meg a felhasználónak. A szolgáltató ezt követően - a felhasználó által leadott elszámolás alapján - kiadja az elszámoló számlákat (befizetés vagy vissza térítés).*

A gázár támogatásban részesülő díjfizetők esetén, a felhasználói közösség minden év december 31-én a költségosztókat köteles leolvasatni és a költségosztók szerinti elszámolást elkészíttetni.

Használati melegvíz: a felhasználó (díjfizető) amennyiben hitelesített melegvízmérővel rendelkezik havonta a ténylegesen mért használati melegvíz hődíját, és annak előállításához szükséges közműves hideg (ívó) víz és csatorna díját fizeti meg.

A felhasználó (díjfizető) az *Ö. R.30.§.(3) b)* pontja alapján köteles 2008.12. 31-ig saját költségén mérőt beszerezletni. Amennyiben ennek nem tesz eleget (más megállapodás hiányában) a szolgáltató havonta 5 m³/fő vízfogyasztás számlázására jogosult.

Ha a szolgáltató a felhasználói helyeken használati melegvíz órákat szerel fel a felhasználók (díjfizetők) mérői költség osztóként kerülnek figyelembevételre.

Költségosztó segítségével történő elszámolás:

[A költségosztást a szétosztási arányokat, a társasházzal szerződésben álló költségosztós cég végzi, a Városi Szolgáltató Zrt. csak a számlázásért felelős. Amennyiben problémájuk van, az illetékes céghez forduljanak.](#)

10). Kapcsolatok

A távhőszolgáltató köteles együttműködni a szakmai szervezetekkel továbbá, felhasználókat érintő kérdésekben a fogyasztóvédelmi szervekkel, a felhasználói érdekképviseletekkel. A szolgáltató, külön kérésre, üzleti titkot nem érintő a díjképzéshez szükséges minden adatokat a fenti szervezetek vezetőjének rendelkezésére bocsát. Nem minősül üzleti titoknak a díjtételek képzésekor a számításban használt, szereplő minden adat

Különösen: - Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság Közép-magyarországi Regionális Felügyelőség,
Püspökmajor Lakótelepi Baráti Kör,
- Magyar Energetikai Hivatal,
- Magyar Távhőszolgáltatók Szakmai Szövetsége.

11). A szolgáltatás minőségi paraméterei

A távhőszolgáltatást az év szeptember 15. napja és a következő év május 15. napja közötti időben kell biztosítani, melynek főbb paramétereit közüzemi szerződésben kell meghatározni.

Szerződés hiányában- megfelelően működő felhasználói berendezés esetén- az emberi tartózkodásra szolgáló helyiségekben 5-22 óra között átlagosan legalább 20 C fok hőmérsékletet kell biztosítani. A szolgáltató mindkét esetben 22.00-05.00 közötti időszakban 2 C fokcsökkentést alkalmaz.

Kifogás esetén a hőmérséklet mérését a fűtött helyiség mértani középpontjában, 1,5 m magasságban zárt nyílászárók mellett kel elvégezni.

Ha a fűtési időszakban a napi átlaghőmérséklet egymást követő három napon keresztül 13 C fok alá süllyed a szolgáltató a fűtést beindítja, egyébként a felhasználói közösség képviselőjének (közös képviselő) írásos kérelmére, figyelembe véve a jelenlegi fűtési rendszer műszaki lehetőségeit.

A használati melegvíznek a kifolyó csapnál, folyamatos működtetése mellett minimum a 40 C fokot el kell érni.

A fűtési-és a használati melegvíz rendszer keringetését a szolgáltató végzi.

12) a társaság nevében eljáró személyek azonosításának rendje:

A társaságot a Vezérigazgató képviseli harmadik személyekkel szemben, valamint bíróságok és más hatóságok előtt. Az ügyek általa meghatározott körére nézve a társaság képviseletére a Társaság alkalmazottait felhatalmazhatja.

A Vezérigazgatót távolléte esetén általánosan a főkönyvelő helyettesíti.

- 13) mellékletek: -szerződéses formanyomtatványok (általános és egyedi közüzemi szerződés)
- önköltségi számítási szabályok

Szentendre, 2011.

Somogyi Zsolt
vezérigazgató

Jóváhagyom:

Szentendre, 2011.

dr. Molnár Ildikó
címzetes főjegyző

Általános Közüzemi Szerződés

hőközpontban mért távfűtési és a használati melegvíz
szolgáltatásról, és annak elszámolásáról.
(Tervezet)

Amely létrejött a Városi Szolgáltató Zrt.(Szentendre, Szabadkai út 9. Cégazonosító adata:

.....) mint Szolgáltató, másrészről,

2000. Szentendre..... szám alatti Társasházi felhasználói közösség között.

I. 4 felhasználó képviselőjének /neve:(elérhetősége)

2. Felhasználási hely címe: 2000. SzentendreHRSZ:.....

3. felhasználói közösség tagjai (díjfizetőket) az elszámoláshoz szükséges adatokat az 1. sz.melléklet tartalmazza.

4. Távhőellátás módja*: Szolgáltatói vagy felhasználói hőközpontban

(Helye: Jelölése:.....) hőátalakítással megvalósuló távhőszolgáltatás.^{4f}

5. Használati melegvíz szolgáltatás: a fűtőmű biztosítja, melyhez a közműves ivóvizet a DMRV Zrt. Szentendre, bocsájítja rendelkezésre.

6. Csatlakozási pont:(teljesítési hely) mindkét esetben a felhasználói berendezés határán beépített elzáró szerelvények.

7. Hőmennyiség mérés helye*: Felhasználói hőközpontban, hőfogadó állomáson.(Jelölése:.....)

8. A felhasználói hely hőmennyiségét meghatározó jellemzők

- össz légtérfogat: lég3.

- hőteljesítmény: MW/hónap (+ - 20%)

9. Felhasználó által igényelt ellátás mértéke:

a.) Távhőszolgáltatás a hőfogadó állomáson:

- épület átlagos hőigénye (fűtési időszakra): GJ.(+ -20%) -

belépő hőhordozó közeg minimális hőfoka: C -rendszer üzemi

nyomása: atm.

b.) Használati melegvíz a lakásokban a felszálló vezetékhez legközelebbi kifolyó csapon mérve: 40 C.(folyamatos használat mellett)

10. Szolgáltató kötelezettsége:

A szolgáltató kötelezettséget vállal arra, hogy a fogyasztási hely csatlakozási pontjánál akkora hőteljesítménnyel áll a fogyasztó rendelkezésére, amennyi szükséges ahhoz, hogy a helyiségek hőmérséklete a műszaki előírásoknak megfeleljen (lakószobábanC, fürdőszobában..... C). Ennek feltétele, hogy a felhasználói berendezés megfeleljen a műszaki követelményeknek.

A szolgáltató kötelezettségeit és tevékenységét a 2005. évi XVIII. törvény, a végrehajtására kiadott 157/2005.(VIII. 15) Korm. Rendelet és a Szentendre Város Önkormányzat Képviselő-testületének. 29/2008.(IX.11 .JÖnk.sz. rendelete .valamint a szolgáltató Üzletszabályzata részletesen tartalmazza.

II. A távhődíj elszámolására szolgáló hőmennyiség mérők helye és adatai:

a.) Mérés helye:Felhasználói hőközpont vagy hőfogadó állomás *

Típusa:

Tömegárammérő gysz:

hitelesítés éve:

Számláló egység gysz:

hitelesítés éve:

Hőérzékelők gysz:

hitelesítés éve:

Induló mérőállása: GJ.

Felhasználói hőközpont esetén tulajdonosa, üzemeltetője és fenntartója a

távhőszolgáltató.

Hőfogadó állomás tulajdonosa, üzemeltetője és fenntartója a csatlakozási ponttól a

társasház.

Megjegyzés: a beépített hőmennyiségmérők a Szolgáltató tulajdonát képezik,

melynek

hitelesítéséről(4 évenként), meghibásodás esetén javításáról gondoskodik. A felhasználó képviselőjének jogában áll annak ellenőrzését végrehajtani.

12. Használati melegvíz mérés helye:(6 évenként hitelesítési kötelezettség)

- egyes lakásokban található mérőórák.

13. *Fenntartási kötelezettség:*

a.) *Szolgáltató:* A szolgáltatói és felhasználói hőközpontot, valamint a szolgáltatói hőközpontból kiinduló vezeték hálózatot a csatlakozási pontig.

b.) *Társasház:* A csatlakozási ponttól a vezetékhalózatot a hőleadó berendezés elzárójáig valamint a felszálló használati melegvíz vezetékét.

c.) *Felhasználó:* A hőleadó berendezéseket, fűtési költségosztókat, termosztatikus szelepeket, használati melegvíz órákat.

Megjegyzés: * jelölésnél a megfelelő aláhúzendó.

14. *Szolgáltatás időtartama:*

a.) *Távhőszolgáltatás:* Az év szeptemberi 5. napjától és a következő év május 15. napja közti időszak (a rendszer feltöltéséről, ha az leengedésre került, a szolgáltató a fogyasztási helyet legalább egy héttel előbb köteles értesíteni).
Beindítása a felhasználó képviselő kérésére, vagy ha az átlag hőmérséklet az adott időszakban három napon keresztül 13 C fok alá süllyed.

b.) *Használati melegvíz szolgáltatás:* Folyamatos (kivéve egy hét nyári hónapban, karbantartási időszakot). Ennek konkrét időpontjáról a szolgáltató legalább egy héttel korábban köteles értesíteni a felhasználási helyet.

15. A szolgáltatások összefüggésével kapcsolatos *legmagasabb hatósági díjakat* az Önkormányzat Képviselő-testületének rendelete határozza meg (alapdíj: Ft/m³, mért hődíj: Ft/GJ, használati melegvíz GJ/vizm³)

16. *Szolgáltatás elszámolása, számlázás, díjfizetési kötelezettség:*

a.) *Alpdíj:* Havonta, díjfizetők.

b.) *Hődíj:* Havonta a felhasználói hőközpontban, hőfogadó állomáson mért fogyasztás a lakások m³ arányába a díjfizetők részére leosztva.

c.) *Használati melegvíz:* Havonta a lakások mérői alapján, díjfizetők.

(beépítése az Önkormányzat Képviselő-testület rendelete alapján 2008. december 31-ig a felhasználó kötelezettsége, ellenkező esetben a szolgáltató 5m³/fő számlázására jogosult) Kölségmegosztók esetén a fűtési időszak befejeztével a költségmegosztót forgalmazó és kezelő társaság részére az adott épület hőmennyiségmérésén mért értékeket a Szolgáltató minden év május 31-ig megadja. A költségmegosztók adatai alapján történő elszámolás évente egyszer történik, a költségmegosztót forgalmazó társaság által készített felosztási arányok alapján, melyet legkésőbb június 30-ig küld meg a felhasználó képviselőjének. A szolgáltató ezt követően - a felhasználó képviselője által leadott elszámolás alapján - kiadja az elszámoló számlákat (befizetés vagy vissza térítés).

Amennyiben a felhasználói közösségből gázár -támogatásban részesülő díjfizetők vannak, év végén is a leolvasásokat, végre kell hajtani.

A díjfizető kötelezettsége a havi és az elszámolási számlákat azon feltüntetett határidőig történt kiegyenlítése.

A számla ellen kifogást nyújthat be, melyet a szolgáltató 15 napon belül köteles kivizsgálni és 30 napon belül a díjfizetőt írásban értesíteni. Ha azt nem fogadja el, a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság Közép-magyarországi Regionális Felügyelőségéhez fordulhat panaszával.

A díjfizetési kötelezettség a társasház tulajdonosait nem terheli egyetemlegesen. (bérleti esetén a lakás tulajdonosának helytállási kötelezettsége áll fent)

17. *Szerződésszegés:*

A. *Távhőszolgáltató részéről:*

- a) nem a szerződésben meghatározott időpontban kezdi meg a szolgáltatást,
- b) a távhőt nem szerződésben meghatározott, illetőleg nem a tőle elvárható módon szolgáltatja,
- c) a felhasználó részére történő szolgáltatást nem hitelesített mérőeszköz használatával végzi,

- d) előre tervezhető munkák miatt szünetelteti a szolgáltatást, de erről a felhasználót az Üzletszabályzatban meghatározott módon és időben nem értesíti,
- e) felróható magatartása folytán a távhőszolgáltatást megszünteti,

f) a szolgáltatás felfüggesztésének esetén annak okának megszűnése után nem kezdi meg a szolgáltatást.

B. Felhasználó részéről:

- a) szerződésben meghatározott hőtéljesítményt túllépi,
- b) a szerződésszerű távhővételezést zavarja, vagy veszélyezteti,
- c) mérőeszközt, vagy annak hitelesség tanúsító jelét megrongálja, eltávolítja, vagy ezek évválását, illetve hiányát nem jelenti be a szolgáltatónak.
- d) mérőeszköz befolyásolásával, vagy annak megkerülésével távhőt, vagy használati melegvizet vételez,
- e) szolgáltatás díját nem, vagy nem a számlán meghatározott időben teljesíti,
- f) korlátozó rendszabályoknak nem tesz eleget.
- g) a távhő vételezését nem a törvényi előírásoknak megfelelően szünteti meg. (30 napos felmondási időpontra, épületre, épületrészre (lakásra) nem biztosítja a törvényi előírás együttes feltételét.)

18. Szerződésszegés és következményei:

a) díjvisszatérítés, illetve a díjhátralékhoz kapcsolódó végrehajtás során felmerülő költségek teljes összegének megtérítése.

- b) kötbér,
- c) kártérítés,
- d) csökkentett mértékű szolgáltatás,
- e) távhőszolgáltatás felfüggesztése,
- f) közüzemi szerződés felbontása.

A szolgáltató: - Ha a 17/A/d) pontját megszegi és a folyamatos szolgáltatásnak 48 órát meghaladóan nem tesz eleget, a szüneteltetés időtartamával arányos éves alapdíj háromszorosát.

- Ha 24 órát meghaladóan neki felróható okból csökkentett mértékű szolgáltatást nyújt, annak időtartamával arányosan az alapdíj kétszeresét köteles visszafizetni.

(Szüneteltetésnek, csökkentett mértékű szolgáltatásnak tekintendő, ha a fűtött helyiség, illetve a melegvíz hőmérséklete e-szerződésben foglaltaktól 5 C-al eltér)

- Ha a 17/A/a)-d), f) pontját megszegi kötbért köteles fizetni, melynek mértéke az alapdíj 1 napra eső értéke

- Ha a 17/A/e) pontját szegi meg, köteles a díj arányos részét visszatéríteni. A

felhasználó (díjfizető):

- Ha a 17/B/b)-e) pontját megszegi a távhőszolgáltatás felfüggeszthető, a szolgáltató a szükséges hőmennyiség 50%-át köteles biztosítani, a használati melegvíz szolgáltatást teljesen megszüntetheti,

- Ha a 17/B/ a) pontját megszegi a mérőhöz tartozó egy havi alapdíj 50 %-át köteles pótdíjként fizetni. (ez a kötelezettsége csak akkor áll fenn, ha a felhasználó vagy a szolgáltató részéről a hőtéljesítmény szabályozható),

- Ha a 17/B/ c), d), f) pontját megszegi a szolgáltatás díján felül pótdíjat köteles fizetni, melynek mértéke a felhasználóra (díjfizetőre) vonatkozó éves alapdíj háromszorosa,

- Ha a 17/B/ e) pontját megszegi és felszólítás ellenére 60 napon belül a szolgáltatás díját nem fizeti meg a szolgáltató jogosult a közüzemi szerződést felmondani és a távhő, illetve a használati melegvíz szolgáltatást kikapcsolni. (Ennek műszaki megoldása lehet a használati melegvízmérő és/vagy a hőleadó berendezés (radiátor) leszerelése, lehetőség esetén plombálása). Ez nem zavarhatja a többi felhasználó zavartalan ellátását.

A szolgáltató illetve a felhasználói hely közösségének kártérítési kötelezettsége áll fent, ha a másik tulajdonában neki felróható okból kárt okoz.

A szolgáltató az Önkormányzati rendelet szerint a felhasználóval (díjfizetővel) szemben Jegyzői hatáskörrel szabálysértési eljárást kezdeményezhet.

19. Távhőszolgáltatás korlátozása:

A Kormány döntése alapján országos tüzelőanyag hiány miatt, vagy környezetvédelmi okokból az Önkormányzat Képviselő-testülete a távhőszolgáltatást korlátozhatja. A korlátozás elrendeléséről, fokozatáról a szolgáltató köteles értesíteni a fogyasztási helyet. A korlátozás elrendelésének fázisait, fokozatait az Önkormányzat rendelete részletesen szabályozza.

20. Közüzemi Szerződés hatálybalépése: 20..... hó..... nap és határozatlan időre szól. Annak módosítását a szolgáltató és a felhasználó képviselője is kezdeményezheti, a fűtési időszak megkezdése előtt minimum két hónappal.

21. Szerződés felmondása:

a.) *Szolgáltató részéről:* ha a felhasználó vagy díjfizető a szerződés 17/B/b)-d) pontban meghatározott szerződésszegést követően, vagy a szolgáltatás díját felszólítás ellenére 60 napon belül nem fizeti meg, illetve a felhasználási hely megszüntetésre került.
b.) *Felhasználó részéről:* a társasház négyötödös szavazattöbbségű határozatával az épületre, valamennyi hozzájárulásával épületrészben (lakásban) ha a törvényi előírás együttes feltételeit biztosítják.

Felmondás mindkét esetben 30 napos határidővel történhet.

22. Egyéb szabályozás:

- a.) mérőműszer meghibásodása esetén a felhasználás az előző hasonló időszak fogyasztása alapján kerül megállapításra,
- b.) a szolgáltatót ellenőrzési és bejutási lehetőség illeti meg a hőfogadó állomásra, illetve melegvízmérők ellenőrzése vonatkozásában (előzetes bejelentés alapján) a díjfizető lakásába,) felhasználó képviselőjének illetve a díjfizető személyének változását 15 napon belül (rég és új) köteles a szolgáltató felé írásban bejelenteni,
- c.) a felhasználó képviselője köteles a hőfogadó állomást ellenőrizni (fűtési időszakban hetente, egyébként havonta). Esetleg észlelt hiba megszüntetésére köteles intézkedni illetve a szolgáltató felé jelezni,
- e.) a tulajdonos a fogyasztói berendezéssel kapcsolatos munkálatokat (átalakítás, radiátor csere) évente június 01 és augusztus 31.-e között végezhet. Erről köteles értesíteni a felhasználói közösség képviselőjét (közös képviselőt), illetve ha szükséges a fűtőművet.
A munkálatok nem változtathatják meg az épület hőhátartását, nem ronthatja az épület hőszolgáltatását.
- f.) a felhasználó képviselőjének jogállását a társasházról szóló 2003.évi CXXXIII. törvény, egyéb esetben a Ptk.474-477 § szabályozzák.
Köteles a szolgáltató részére átadott illetve kapott minden információt dokumentálni és a társasházi iratokkal együtt megőrizni,
- g.) a szolgáltató és a felhasználó képviselő köteles betartani a személyes adatok védelmével kapcsolatos előírásokat.

23.A szerződő felek megállapodnak abban, hogy a szerződésben nem szabályozott kérdésekben a 10. pontban megemlített jogszabályok, valamint a Ptk. rendelkezései az irányadók.

Melléklet: 1. sz. Felhasználói közösség tagjai (díjfizetők)

Szentendre. 20 hó nap.

(Városi Szolgáltató Zrt)

(felhasználói közösség képviselője)

Kapja: 1 sz. pld: Szolgáltató

2 sz. pld: Felhasználói közösség képviselője (közös képviselő)

számú melléklet

1. számú melléklet

Felhasználói közösség tagjai, díjfizetők.

Felhasználói hőközpont, hőfogadó állomás*:

azonosító jele: Helye:

név	lakcím	lakás lm3	hőleadó db.	meleg vízóra db/száma	aláírás, szerződés megismerése.

*(megfelelő aláhúzása)

Szentendre. 200 hó nap.

(felhasználói közösség képviselője)