

Herpály-Team Építőipari és Szolgáltató Kft.

4100 Berettyóújfalu, József A. u. 35.

Cégjegyzékszám: Cg.09-09-001011

Adószám: 10588549-2-09

Távhőtermelő és Távhőszolgáltatási Üzletszabályzat

Berettyóújfalu, 2016. 05.

Készítette: Bondár Sándor
ügyvezető igazgató

Tartalomjegyzék

Távhőtermelő és Távhőszolgáltatási Üzletszabályzat	1
ELŐSZÓ	5
<i>Az Üzletszabályzat tárgya.....</i>	5
1. A HŐSZOLGÁLTATÓ	6
1.1. A Társaság legfontosabb adatai	6
1.2. Ellátási terület: Berettyóújfalú.....	8
1.3. A társaság szervezeti tagolódása	9
2. FOGALMAK	11
3. FELHASZNÁLÁSI HELYEK LÉTESÍTÉSE, VAGY BŐVÍTÉSE, A CSATLAKOZÁS, VAGY BŐVÍTÉS FELTÉTELEI	16
4. SZERZŐDÉSES KAPCSOLATOK	19
4.1. Közszolgáltatási szerződés.....	19
4.2. A szerződésszegés és következményei	23
4.3. Energiabeszállítói szerződések	25
4.4. Szerződések módosítása	26
5 ÜGYFÉLSZOLGÁLAT	27
5.1. Ügyfélszolgálat tevékenységi köre.....	27
5.2. Ügyfélszolgálati tevékenység :	27
5.3. Ügyfélszolgálat küldetése.....	30
5.4. Bejelentések, panaszok kezelése.....	33
5.5. A társaság nevében eljáró dolgozók azonosítása	35
5.6. Dolgozók elvárt viselkedése	36
6. PANASZKEZELÉS.....	37
6.1. A vállalkozás székhelye, panasz, ügyintézés helye:	39
6.2. Panaszkezelés formái:	40
6.3. A panaszról felvett jegyzőkönyv tartalma:.....	45
6.4. A panaszról felvett jegyzőkönyv megőrzésére vonatkozó előírások	45
7. TÁVHŐSZOLGÁLTATÁSI DÍJ MEGHATÁROZÁSA	46
7.1. Távhőszolgáltatás díja	47
7.1.1 Alapdíj.....	47
7.1.2 Hődíj	48
7.2. Díjfizetés	50
7.3. Támogatás	53
7.4. Nyereség.....	53
7.5. Használati melegvíz-csatornadíj elszámolása.....	54

7.6.	Számlaadási kötelezettség	54
7.7.	Kifogás a számla ellen	56
7.8.	Kifogás az elszámoló mérővel szemben	56
7.9.	Felhasználó / díjfizető változás kezelése.....	57
7.10.	Pénzügyi követelések benyújtása	59
7.11.	Díjfizetési kötelezettség	62
7.12.	Túlfizetések kezelésének rendje:.....	62
7.13.	Díjfizetési hátralékok kezelése	64
7.14.	Hátralékosok segítése	67
8.	AZ ÜZEMI ESEMÉNYEK RENDSZERE	68
8.1.	Hibaelhárítás.....	68
8.1.1.	Hibabejelentés	68
8.1.2.	A hiba elhárításának módja	69
8.2.	Szolgáltatás kimaradás	70
8.2.1.	Hibából, üzemzavarból eredő szolgáltatás kimaradás.....	70
8.2.2.	Tervezett szolgáltatás kimaradás.....	70
9.	KAPCSOLATOK, TÁJÉKOZTATÓK.....	71
9.1.	Kapcsolat a felhasználókkal	71
9.2.	Kapcsolat a felhasználói érdekvédelmi szervezetekkel	71
9.3.	Kapcsolat a beszállítókkal	72
9.4.	Tájékoztatások	72
9.5.	A kapcsolatrendszer jogszabályi háttere.....	72
9.6.	A kapcsolattartás és tájékoztatás egyéb módjai	73
9.7.	Felhasznált jogszabályok jegyzéke:.....	73
9.8.	Elérhetőségek	74
10.	SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGÉRE VONATKOZÓ ELŐÍRÁSOK.....	76
10.1.	Fűtési szolgáltatás minőségi előírásai	76
10.2.	Használati melegvíz (HMV) szolgáltatás minőségi előírásai.....	78
10.3.	GYORSASÁG a hibaelhárításban és az ügyintézésben	80
11.	ADATVÉDELEM	82
11.1	Személyes adatok védelme	82
11.2.	Adatvédelmi nyilvántartási szám:.....	83
12.	ENERGIA GAZDÁLKODÁS, ENERGIATAKARÉKOSSÁG	84
13.	MINŐSÉGIRÁNYÍTÁS ÉS KÖRNYEZETVÉDELEM	86
14.	DÍJVISSZATÉRÍTÉS, KÖTBÉR, PÓTDÍJ, KÁRTALANÍTÁS	88
15.	MELLÉKLETEK.....	
15.1.	MEGBÍZÓLEVÉL.....	89

15.2. TÁVHŐSZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS	90
15.3. EGYEDI KÖZSZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS	98
15.3/1. ÜZEMVITELI MEGÁLLAPODÁS	107
Függelék – Mérési jegyzőkönyv - Hőmennyiségmérők.....	114
15.3/2. A távhőszolgáltatási díj számlázásának feltételei.....	116
15.4. ÁLTALÁNOS KÖZSZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS	117
15.4/1. ÜZEMVITELI MEGÁLLAPODÁS	129
Függelék – Mérési jegyzőkönyv - Hőmennyiségmérők.....	136
15.4/2. A távhőszolgáltatási díj számlázásának feltételei épületrészenkénti díjfizetés esetén....	138
.....	
15.4/3. A távhőszolgáltatási díj számlázásának feltételei egyösszegű díjfizetés esetén.....	140
15.5. FELHASZNÁLÓI/DÍJFIZETŐI ADAT BEJELENTÉS	141
15.6. KÉRELEM BÉRLŐ/HASZNÁLÓ RÉSZÉRE TÖRTÉNŐ SZÁMLÁZÁSHOZ	142
15.7. RÉSZLETFIZETÉSI KÉRELEM	143
15.8. PANASZFELVÉTELI JEGYZŐKÖNYV	144
15.9. MELEGVÍZ-MÉRŐÁLLÁS BEJELENTŐ.....	146
15.10. HITELESÍTÉSI BIZONYÍTVÁNY.....	147
15.11. VÁZRAJZ A SZOLGÁLTATÁSI TERÜLETRŐL	148

ELŐSZÓ

A Herpály-Team Építőipari és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság (továbbiakban: Herpály-Team Kft.) a felhasználó tájékoztatása, a szolgáltatási feltételrendszer egyértelmű rögzítése és a kiegyensúlyozott szolgáltatói-felhasználói kapcsolatrendszerkialakítása érdekében készítette el Üzletszabályzatát.

Az Üzletszabályzat kijelöli a szolgáltató - hatályos jogszabályok által meghatározott - működési kereteit, valamint azokat a legfontosabb feltételeket, amelyek elengedhetetlenül szükségesek a felhasználó és a szolgáltató eredményes együttműködéséhez. Az Üzletszabályzat elsődleges feladata a Társaság és a felhasználók kapcsolatában a távhőtermeléssel és távhőszolgáltatással, illetve a hőenergia vételezéssel összefüggő jogok és kötelezettségek rögzítése

Az Üzletszabályzat tárgya

A Herpály-Team Kft. Üzletszabályzata a helyi sajátosságok figyelembe vételével szabályozza a távhőszolgáltatás 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 és érdekképviselői szervezetekkel való együttműködését.

A Herpály-Team Kft. Üzletszabályzatát, annak mellékletével együtt, köteles az érintett felhasználók, ill. érdekvédelmi- és érdekképviselői szervek számára hozzáférhetővé tenni.

Az Üzletszabályzat hatálya

Jelen Üzletszabályzat hatálya kiterjed Berettyóújfalu város távhőellátó rendszerére, beleértve a felhasználót és szolgáltatót, mint szerződéses kapcsolatban lévő személyeket is.

Az Üzletszabályzat hatálya kiterjed továbbá mindazon távhőrendszerek üzemeltetésére, amely jelen szabályzat kiadását követően kerül a Herpály-Team Kft. hatáskörébe.

1. A HŐSZOLGÁLTATÓ

1.1. A Társaság legfontosabb adatai

A Társaság elnevezése, cégneve: Herpály-Team Építőipari és Szolgáltató
Korlátolt Felelősségű Társaság

Rövidített neve: Herpály-Team Kit.

Székhelye: 4100 Berettyóújfalu. József Attila u. 35.

Telefonszám: 06-54-402-436 Telefax száma: 06-54-402-438

E-mail: herpaly@gmail.com

Alapítás éve: 1991

Alapító: Berettyóújfalu Város Önkormányzata 100 % Tulajdonban

Céggjegyzék szám: 09-09-001011

Törvényességi felügyelete:

Debreceni Törvényszék, mint Cégbíróság

A PTK. 3:34 § szerint

Törzstőke: 188.430 E Ft.

Táv hőtermelés és távhőszolgáltatás működésének kezdő időpontja: 1992.

Herpály-Team Kft fő tevékenysége és alapvető feladatai:

Hőenergia termelése, elosztása, értékesítése, távhőszolgáltatás fűtési és használati melegvíz célú távhőszolgáltatás és hő felhasználó berendezések létesítése, fenntartása, javítása és üzemeltetése. Ezen túlmenően a Tulajdonos által megfogalmazásra, meghatározásra kerülő feladat.

Tevékenységek felsorolása:

3530'08 Gőzellátás, légkondicionálás 1610'08 Épületasztalos-ipari termék gyártása

1623'08 Épületasztalos-ipari termék gyártása

1624'08 Tároló fatermék gyártása

3311'08 Fémfeldolgozási termék javítása

3312'08 Ipari gép, berendezés javítása

3314'08 Ipari villamos gép, berendezés javítása

3821 '08 Nem veszélyes hulladék kezelése, ártalmatlanítása

4110'08 Épületépítési projekt szervezése

4120'08 Lakó- és nem lakó épület építése

4299'08 Egyéb m.n.s.építés

4311'08 Bontás

4312'08 Építési terület előkészítése 4321'08 Villanyszerelés

4322'08 Víz-, gáz-, fűtés-, légkondicionáló szerelés 4329'08 Egyéb

épületgépészeti szerelés 4331'08 Vakolás

4332'08 Épületasztalos-szerkezet szerelése 4333'08 Padló-, falburkolás 4334'08

Festés, üvegezés 4339'08 Egyéb befejező építés m.n.s.

439E08 Tetőfedés, tetőszerkezet-építés 4399'08 Egyéb speciális
szaképítés m.n.s.

4520'08 Gépjárműjavítás, - karbantartás

4765'08 Játék-kiskereskedelem

4799'08 egyéb nem bolti, piaci kiskereskedelem

5210'08 Raktározás, tárolás

5610'08 Éttermi, mozgó vendéglátás

5629'08 Egyéb vendéglátás

6420'08 Vagyonkezelés (holding)

6810'08 Saját tulajdonú ingatlan adásvétele

6820'08 Saját tulajdonú bérelt ingatlan bérbeadása, üzemeltetése

6832'08 Ingatlankezelés

7112'08 Mérnöki tevékenység, műszaki tanácsadás

7732'08 Építőipari gép kölcsönzése

8110'08 Építményüzemeltetés

8121 '08 Általános épülettakarítás

8129'08 Egyéb takarítás

9311 '08 Sportlétesítmény működtetése

9329'08 M.n.s. egyéb szórakoztatást, szabadidős tevékenység

9603'08 Temetkezés, temetkezést kiegészítő szolgáltatás

1.2. Ellátási terület: Berettyóújfalu

Bajcsy Zs. Ltp. 12-14-16

Bessenyei Ltp. 1-2-3

Bessenyei Ltp. 4-5

Bessenyei Ltp. 6-7

Besssenyei Ltp. 11

Bessenyei Ltp. 12-13

Bessenyei Ltp. 14-15

Bessenyei Ltp. 16-17

Bessenyei Ltp. 18-19

Bessenyei Ltp. 20-21

Bessenyei Ltp. 22-23

Bessenyei Ltp. 24-25

Bessenyei Ltp. 26-27

Bessenyei Ltp. 30-31

Bessenyei Ltp 32-33

Árpád u. 1.

Árpád u. 1/A-I/B

József A. C. ép

József A. D. ép

József A. E. ép

Oláh Zs. u. 1-2-3

Dózsa Gy. u. 3-5

Dózsa Gy. U.13/A-13/B

József A. u. 11

Kossuth u. 6

Bajcsy Zs. u. 3-5

Dózsa Gy. u. 17-19

Kálvin Tér. 1

Rákóczi u. 1

Radnóti u. 2

Lehel u. 1

Bajcsy Zs. u. 27

1.3. A társaság szervezeti tagolódása

1.3.1. Alapító Tulajdonos

1.3.2. Pénzügyi Bizottság

1.3.2.1. Ügyvezető

1.3.2.2. Titkárság

1.3.2.3. Felügyelő Bizottság

1.3.2.4. Könyvvizsgáló

1.3.2.5. Ágazati szervezetek

1.3.2.6. Gazdasági szervezetek

Az ügyvezető gyakorolja a munkáltatói jogokat és vezeti a társaság munkaszervezetét.

Az ügyvezető közvetlen felügyelete alá tartozó szervezeti egységek, szakterületek:

- Számvitel
- Műszak
- Titkárság

A pénzügyi számviteli vezető közvetlen felügyelete alá tartozó területek:

- könyvelés
- munkaügy
- számviteli csoport
- pénzügy, számlázás, pénztár

Általános működési feltételek és keretek:

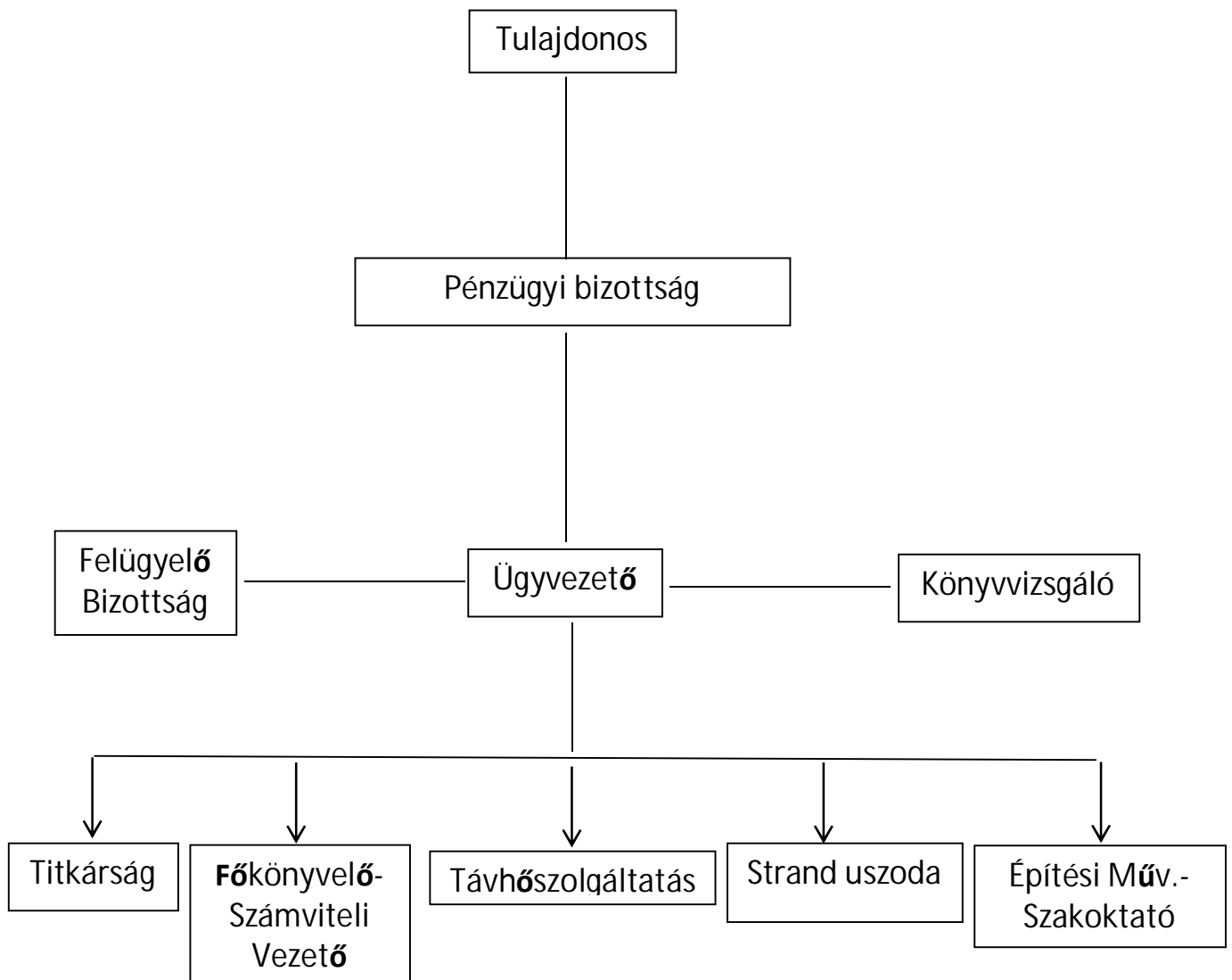
A Kft. legfőbb döntést hozó szerve az Önkormányzati Képviselő-testület, a társaság élén az ügyvezető áll, aki az Alapító Okirat szerint, valamint a társaság belső szabályzata alapján egyszemélyi felelősséggel irányítja a szervezet tevékenységét és gyakorolja a munkáltatói jogokat a Kft. munkavállalói felett.

A Kft. vezetői és dolgozói a munkaköri leírások és a Szervezeti és Működési Szabályzatban meghatározott jogkörükben végzik a hatáskörükbe tartozó tevékenységüket.

A működési terület Berettyóújfalu településre terjed ki. A város lakás állományából 632 lakás 57 db közület, intézmény távhőszolgáltatását biztosítja távfűtési célú és használati melegvíz célú távhőszolgáltatással.

A város távhővel ellátott területeit „hőközpontok és létesítmények vázrajza szemlélteti.

A társaság szervezeti működési felépítése



2. FOGALMAK

A távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény (továbbiakban: Tszt.) fogalom meghatározásai alapján;

1) *csatlakozási pont*: 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, telek) tulajdoni határa;

2) *díjfizető*: épületrészenkénti díjmegosztás esetén az épületrésznek a közszolgáltatási szerződésben megnevezett tulajdonosa, az e törvényben meghatározott esetekben az épület, építmény vagy az épületrész bérlője, használója;

3) *engedélyes*: a távhőtermelő létesítmény létesítésére, távhőtermelésre, valamint a távhőszolgáltatásra engedéllyel rendelkező;

4) *épületrész*: e törvény alkalmazásában a távhővel ellátott épületnek, építménynek, ingatlannak funkcionálisan önálló, külön vagy közös tulajdonban lévő része (lakás, üzlethelyiség, lépcsőház stb.);

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

6) *felhasználó*: a távhővel ellátott épületnek, építménynek, a törvényben meghatározott esetben az épületrésznek a távhőszolgáltatóval a távhő mérés szerint történő szolgáltatására vonatkozóan közszolgáltatási szerződéses jogviszonyban álló tulajdonosa, több tulajdonos esetén a tulajdonosok közössége [a társasház, a lakásszövetkezet, a Polgári Törvénykönyv (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 lehet lakossági vagy egyéb felhasználó;

6.1) lakossági felhasználó: a lakóépület és a vegyes célra használt épület tulajdonosa, tulajdonosainak közössége, épületrészenkénti hőmennyiségmérés esetén az egyes épületrészek tulajdonosa, valamint a hitelszerződésből eredő kötelezettségeiknek eleget tenni nem tudó természetes személyek lakhatásának biztosításáról szóló törvény alapján a Nemzeti Eszközkezelő Zrt. által megvásárolt lakóingatlan bérlője;

6.2) egyéb felhasználó: a 6A) pontban nem említett épület, építmény tulajdonosa, tulajdonosainak közössége, épületrészenkénti hőmennyiségmérés esetén az egyes épületrészek tulajdonosa;

7) felhasználói berendezés: a felhasználói hőközpont, a hőfogadó állomás, a felhasználói vezetékhalózat, a hőleadó készülékek, a hőhasznosító és keringtető berendezések, a tágulási tartály és a felhasználó által felszerelt fűtési és használati melegvíz-mérők, költségmegosztók;

8) felhasználói vezetékhalózat: az a csővezetékrendszer, amely a hőnek hőhordozó közeg által, a csatlakozási ponttól a felhasználói berendezésekhez való továbbítását szolgálja;

9) 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;

10) hőhordozó közeg átalakítása: a hőhordozó közeg fizikai jellemzőinek megváltoztatása;

11) 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;

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

11.2) 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. A szolgáltatói hőközpontokkal azonos módon kell kezelni azokat a kazánházakat, melyekből - hőközpont közbeiktatása nélkül - közvetlenül történik a fogyasztók hőellátása;

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

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

14) szabálytalan vételezés: a távhő felhasználásáról szóló közszolgáltatási szerződés nélküli távhőfogyasztás vagy a távhőnek szerződésszegő módon történő vételezése;

15) szolgáltatói berendezés: 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;

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

17) *távhőszolgáltatás*: az a közszolgáltatás, 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;

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

19) *távhőtermelő*: az a gazdálkodó szervezet, amely távhő termelésére engedélyt kapott;

20) *távhőtermelő létesítmény*: az erőmű távhő-szolgáltatási célra hőtermelő létesítménye, távhőt előállító fűtőmű, kazántelep, kazán, hulladékégető mű, geotermikus energiát távhőszolgáltatás céljára kitermelő vagy más megújuló energiát (pl. biokazán, hőszivattyú, napkollektor) és hulladékhőt hasznosító távhőtermelő berendezés;

21) *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;

22) *üzletszabályzat*: 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;

23) *külön kezelt intézmény*: 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.

3. FELHASZNÁLÁSI HELYEK LÉTESÍTÉSE, VAGY BŐVÍTÉSE, A CSATLAKOZÁS, VAGY BŐVÍTÉS FELTÉTELEI

3.1. A felhasználói berendezések létesítése és működtetése

3.1.1. A felhasználói berendezés létesítése- más megállapodás hiányában - a felhasználási hely tulajdonosának kötelessége.

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

3.1.3. A lakóépületek és a vegyes célra használt épületek felhasználói hőközpontjainak kiviteli tervét a távhőszolgáltató köteles díjmentesen felülvizsgálni

3.1.4. A 3.1.3. pont szerinti hőközpontok üzembe helyezési eljárásához a távhőszolgáltatót meg kell hívni, az eljárásban a távhőszolgáltató köteles közreműködni. A közreműködésért díj nem számítható fel.

3.1.5. Az elkészült felhasználói berendezést a szolgáltatói berendezéssel - a szerződésben meghatározott feltételek mellett - csak a távhőszolgáltató kapcsolhatja össze. Ezzel egyidejűleg a távhőszolgáltató köteles felszerelni a távhőfogyasztás mérésére és elszámolására alkalmas, a mérőeszköz hitelességét tanúsító jellel ellátott mérőt. A hőközpontban vagy hőfogadó állomáson elhelyezett mérőeszközt a távhőszolgáltató üzemelteti.

3.1.6. A távhőszolgáltatásba már bekapcsolt felhasználó csak a távhőszolgáltató előzetes hozzájárulásával

- létesíthet új felhasználói berendezést,
- helyezhet át, alakíthat át, és - a szerződés felmondásának esetét kivéve - szüntethet meg meglévő felhasználói berendezést.

3.1.7. A távhőszolgáltató előzetes hozzájárulásáról a felhasználót 30 napon belül köteles értesíteni. A hozzájárulás megtagadása esetén annak indokairól a felhasználót köteles tájékoztatni.

3.1.8. A felhasználói berendezés üzemeltetése és fenntartása - a 3.1.9. pontban foglaltak kivételével - a felhasználó kötelessége.

3.1.9. A szolgáltató tulajdonában lévő felhasználói berendezés, valamint a szolgáltatói hőközpontot a felhasználói berendezéssel a távhővezeték-hálózat részeként összekötő vezeték üzemeltetése és fenntartása, az ezzel kapcsolatos költségek viselése - a csatlakozási pontig bezárólag - a távhőszolgáltató feladata.

3.1.10. A felhasználói berendezés üzemeltetője a folyamatos és biztonságos ellátás érdekében köteles az általa üzemeltetett berendezés üzemképes állapotáról gondoskodni.

3.2. A létesítés és csatlakozás részletes szabályai

3.2.1. Előzetes tájékoztató

A távhőellátási hálózatra csatlakozni szándékozó, vagy a meglévő rendszerét bővíteni kívánó fogyasztóknak előzetesen tájékozódnia szükséges a Herpály-Team Kft.-nél, hogy igényének kielégítésére van-e lehetőség.

3.2.2. Igénybejelentés a felhasználó részéről

Távhőt vételezni kívánó új vagy többletteljesítményt igénylő meglévő felhasználási hely tulajdonosának igénybejelentésére a távhőszolgáltató köteles 30 napon belül az igény kielégítésének műszaki-gazdasági feltételeiről előzetes tájékoztatást adni. és a legkedvezőbb vételezési mód meghatározásában az igénylővel együttműködni.

Az igénybejelentés a következőket tartalmazza:

- igénylő adatai (név, cím, telefonszám),
- a hőenergiát felhasználó létesítmény pontos megnevezése, címe,
- fűtési csúcshőigénye,
- használati melegvízkészítés csúcshőigénye,
- technológiai célú csúcshőigény,
- összes csúcshőigény,
- üzembehelyezés igényelt időpontja.

Bővítés esetén a meglévő és a tervezett csúcshőigényt is fel kell tüntetni. A bejelentést a felhasználónak aláírásával kell ellátnia.

3.2.3. Tájékoztatás a távhőszolgáltató részéről

A távhőszolgáltató a tájékoztatójában a műszaki-gazdasági feltételek mellett köteles tájékoztatást adni annak a költségnek, csatlakozási díjnak az összegéről, amely a felhasználót terheli.

3.2.4. A csatlakozás feltételei

A csatlakozás, bővítés, átalakítás engedélyének birtokában, az abban leírt műszaki feltételeknek és a tervezési irányelveknek megfelelően kiviteli tervet kell készíteni.

Az elkészült kiviteli terv három példányát a Herpály-Team Kft.-hez be kell nyújtani véleményezésre. A kivitelezés megkezdésének feltétele a Herpály- Team Kft. által elfogadott és jóváhagyott kiviteli terv. A tervvéleményezés átfutási ideje legfeljebb 30 nap. A csatlakozás, bővítés, átalakítás általános feltétele az elfogadott kiviteli terv és a tervvéleményben előírt feltételek szerint elkészült fogyasztói rendszer.

A Berettyóújfalu Város önkormányzata Képviselő-testületének a távhőszolgáltatásról szóló 2/2004.(1.30.) Ök. rendelete 3. § 5. pontja szerint a távhőszolgáltatásba belépő új fogyasztóknak nem kell csatlakozási díjat fizetnie.

4. SZERZŐDÉSES KAPCSOLATOK

4.1. Közszolgáltatási szerződés

A felhasználó, díjfizető és a szolgáltató közötti jogviszonyt, a szerződéses kötelezettségeket a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény (továbbiakban: Tszt.) VI. fejezete és a Tszt. 3. mellékletében rögzített Távhőszolgáltatási Közszolgáltatási Szabályzat (továbbiakban: TKSz.) részletezi.

4.1.1. A távhőszolgáltatót a lakossági felhasználóval általános közszolgáltatási szerződéskötési kötelezettség terheli. Az általános közszolgáltatási szerződés létrejöhet a távhő hőközponti (hőfogadó állomási) vagy épületrészenkénti mérés szerinti szolgáltatására.

Az általános közszolgáltatási szerződés alapján a távhőszolgáltató a lakossági felhasználó részére folyamatos, biztonságos és meghatározott mértékű távhőszolgáltatásra, a lakossági felhasználó vagy az e törvényben meghatározott esetekben a díjfizető a távhőszolgáltatás díjainak rendszeres megfizetésére köteles.

4.1.2. Általános közszolgáltatási szerződés:

Az általános közszolgáltatási szerződést a felhasználó a Tsztv. 38. § alapján 30 napos felmondási időre mondhatja fel az alábbiak együttes teljesülése esetén:

- a felmondáshoz a távhővel ellátott épület tulajdonosi közössége az összes tulajdoni hányad szerinti legalább négyötödös szavazattöbbségű határozatával hozzájárul és az épületben, a távhőszolgáltatással azonos komfortfokozatú más hőellátást valósít meg;
- a szerződés felmondása nem okoz jelentős kárt más számára és nem korlátozza mások tulajdonosi, használói, bérleti jogait;
- viseli azokat a költségeket, amelyek a fogyasztói berendezéseknek a felmondás következtében szükséges műszaki átalakításával merülnek fel;
- a szerződés felmondását a meglévő rendszer műszaki megoldása lehetővé teszi, és a felmondás nem ütközik egyéb jogszabályba.

Abban az esetben, ha a távhővel ellátott épületben lévő, külön tulajdonban és külön használatban álló épületrészben kívánják a távhő igénybevételét megszüntetni,

az épületrész tulajdonosa és a felhasználó közösen kezdeményezheti az általános közszolgáltatási szerződés módosítását, ha együttes feltételként:

- a) a megszüntetéshez a távhővel ellátott épület tulajdonosi közösségének valamennyi tagja hozzájárul;
- b) az épületrészben a távhőellátással azonos komfortfokozatú hőellátást valósítanak meg, amely az épület távhőellátását biztosító felhasználói berendezéstől függetlenül üzemeltethető;
- c) a megszüntetés nem okoz jelentős kárt az épület többi tulajdonosa számára, és nem korlátozza mások tulajdonosi, használói, bérlői jogait;
- d) viseli azokat a költségeket, amelyek a felhasználói berendezéseknek a szolgáltatás igénybevételének megszüntetésével összefüggésben szükséges műszaki átalakításával merülnek fel;
- e) a szolgáltatás igénybevételének megszüntetését a meglévő rendszer lehetővé teszi és az nem ütközik egyéb jogszabályba.

4.1.3. A távhőszolgáltató az általános közszolgáltatási szerződés megkötését;

- köteles megtagadni, ha a fogyasztó által létesített felhasználói berendezés az életet, az egészséget vagy a vagyónbiztonságot veszélyezteti;
- megtagadhatja, ha más felhasználó távhővételezését, illetőleg a távhőszolgáltató üzemét veszélyezteti;
- feltételekhez kötheti, ha felhasználóval korábban fennálló közszolgáltatási szerződését a 4.3.5. pontban foglaltaknak megfelelően felmondta.

4.1.4. Az egyéb felhasználó és a távhőszolgáltató a polgári jog szabályai szerint egyedi közszolgáltatási szerződést köt a távhő folyamatos és biztonságos szolgáltatására, illetőleg ellenértékének megfizetésére. Az egyedi közszolgáltatási szerződés határozott időre szól.

4.1.5. Nem köteles a távhőszolgáltató a közszolgáltatási szerződés megkötésére, ha a felhasználói igénnyel jelentkező a tájékoztatóban (3.2. pontban) foglaltakat nem teljesítette.

A közszolgáltatási szerződést a távhőszolgáltató csak a 4.2.2. b) és e) pontjában meghatározott szerződésszegés esetén mondhatja fel, valamint akkor, ha tudomást szerez arról, hogy a vele szerződéses viszonyban álló felhasználó a távhő vételezését a fogyasztási helyen megszüntette. Ebben az esetben a közszolgáltatási szerződés felmondása miatt az épületben, épületrészben esetleg bekövetkező kár a felhasználót terheli.

4.1.6. A Tszt. 37. § (5) bekezdése értelmében, a távhőszolgáltató és a felhasználó között a közszolgáltatási szerződés - a jogszabályokban és az üzletszabályzatban meghatározott feltételekkel - a szolgáltatás igénybevételével is létrejön.

Erre az esetre is az Általános közszolgáltatási szerződés határozza meg a közszolgáltatási jogviszonyt, a távhőszolgáltató és a felhasználó együttműködési szabályait.

4.1.7. A lakossági és az egyéb felhasználók általános, ill. egyedi közszolgáltatási szerződés alapján számolhatnak el a szolgáltatóval.

4.1.8. Az általános közszolgáltatási szerződés határozatlan időre szól. A felhasználó személyében bekövetkezett változást a régi és az új felhasználó írásban köteles a szolgáltatónak a felhasználó személyében bekövetkezett változástól számított 15 napon belül bejelenteni. A szolgáltató a bejelentést követő 15 napon belül köteles az új felhasználó részére a közszolgáltatási szerződés megkötésére írásban ajánlatot tenni. A díjfizetők személyében bekövetkező változást a régi és az új díjfizető - a felhasználó képviselőjének egyidejű értesítése mellett - írásban köteles a szolgáltatónak a díjfizető személyében bekövetkezett változástól számított 15 napon belül bejelenteni. A díjfizetők személyében bekövetkező változások nem érintik a felhasználó és a szolgáltató között létrejött általános közszolgáltatási szerződés érvényességét. A díjfizető a változás időpontjától jogosult az általános közszolgáltatási szerződésben foglaltak szerint a szolgáltatás igénybevételére és ugyanezen időponttól köteles a távhőszolgáltatás díjainak megfizetésére.

A távhőszolgáltató köteles az általános közszolgáltatási szerződés megkötését megtagadni, ha a létesített felhasználói berendezés az életet, az egészséget vagy a vagyonbiztonságot veszélyezteti vagy ha más felhasználó távhővételezést illetőleg a távhőszolgáltató üzemét veszélyezteti.

Általános közszolgáltatási szerződés újonnan létesülő lakóépület esetében már távhőszolgáltatás megkezdését megelőzően megkötésre kerül, és kizárólag hőmennyiségmérésen alapuló díjfizetésre vonatkozhat. A hőmennyiségmérő üzemeltetéséről, hitelesítéséről a mérő tulajdonosa köteles gondoskodni.

A szolgáltatott és felhasznált hő díjának elszámolása hiteles hőmennyiségmérés alapján történik. A távhőszolgáltató a felhasznált távhő mennyiségét az önkormányzat képviselő-testületének rendeletében meghatározott helyen köteles hiteles hőmennyiségmérővel mérni és elszámolni.

4.1.9. Szerződések tartalmi követelményei

A közszolgáltatási szerződések kötelező tartalmát a TKSz 9.-10. pontjai részletezik.

A szerződésnek az alábbi főbb tárgyköröket kell tartalmaznia:

- a távhőszolgáltató cégnevét, székhelyét, cégazonosító adatait, a szolgáltatást végző szervezeti egységének cégnevét és címét;
- az igénybejelentő és a felhasználó megnevezését és címét, természetes személyazonosító adatait (cégnevét, székhelyét, cégazonosító adatait); ha a közszolgáltatási szerződést az igénybejelentő kötötte, annak az időpontnak a meghatározását, amikor a felhasználó az igénybejelentő helyébe lép;
- a felhasználó képviselőjének nevét és címét;
- a felhasználási hely címét és helyrajzi számát;
- a távhőellátás módját és a hőmennyiségmérés helyét;
- a felhasználási hely hőigényét meghatározó jellemzőket, a légtérfogatot és hőteljesítményt;
- a felhasználó által igényelt hőellátás mértékét, a távhőszolgáltató előbbiekkal kapcsolatos kötelezettségét;
- a teljesítési hely megnevezését;
- a távhő díjának elszámolására szolgáló hőmennyiségmérők helyének, azonosító adatainak megjelölését;
- a felhasználási helyet ellátó hőközpont azonosító adatait, tulajdonosát, üzemeltetőjét, és abban az esetben, ha a felhasználási helyen használati melegvíz ellátás van, a melegvíz-készítéshez szükséges közműves ivóvíz rendelkezésre bocsátójának megnevezését és címét;
- a felhasználási helyen lévő berendezések fenntartására vonatkozó kötelezettségeket;
- a távhőszolgáltatás és a vételezés megkezdésének időpontját;
- a fűtési célú szolgáltatás időtartamát, illetve megkezdésének és befejezésének feltételeit; az üzemvitel során a felhasználó és a szolgáltató együttműködésének szabályozását;
- a távhő díját (díjszabást), hatósági ár esetében az erre történő utalást;
- a Tsz. 44. § (1) bekezdése szerinti megállapodás esetén a díjfizetők nevét, címét, természetes személyazonosító adatait, a díj megosztásának a felhasználó által meghatározott módját, arányait;
- az elszámolásra, a számlázásra és a díjfizetésre vonatkozó rendelkezéseket;

- a távhőszolgáltató és a felhasználó szerződésszegésének következményeit;
- országos tüzelőanyag-hiány vagy környezetvédelmi ok esetén az önkormányzat rendeletében megállapított korlátozás mértékét;
- a közszolgáltatási szerződés hatálybalépésének és megszűnésének időpontját, a módosítás lehetőségét és feltételeit, a felmondási időt és a felmondás egyéb feltételeit.

4.2. A szerződésszegés és következményei

4.2.1 A távhőszolgáltató részéről szerződésszegésnek minősül, ha

- a) a távhőszolgáltatást a közszolgáltatási szerződésben meghatározott időpontban nem kezdi meg;
- b) a távhőt nem a közszolgáltatási szerződésben meghatározott, illetőleg nem a tőle elvárható módon szolgáltatja;
- c) a távhő felhasználó részére történő szolgáltatását nem hitelesített mérőeszköz használatával végzi;
- d) a távhőszolgáltatás előre tervezhető munkák miatti szüneteltetéséről a felhasználót az üzletszabályzatban vagy a szerződésben előírt módon és időben nem értesíti;
- e) felróható magatartása folytán a távhőszolgáltatás megszűnik, vagy azt a Tszt. 40-41. §-okban foglaltakon túlmenően szünetelteti vagy korlátozza;
- f) a távhőszolgáltatás felfüggesztése esetén a felfüggesztési ok megszüntetésére vonatkozó írásbeli értesítése kézhezvételét követő munkanapon a felhasználó részére a távhőszolgáltatást nem kezdi meg.

4.2.2. A felhasználó, illetőleg díjfizető részéről szerződésszegésnek minősül, ha

- a) a szerződésben meghatározott hőtéljesítményt túllépi;
- b) a távhő folyamatos és biztonságos szolgáltatását, illetőleg más felhasználó vagy díjfizető szerződészerű távhővételezését zavarja vagy veszélyezteti;
- c) a mérőeszközt vagy a mérőeszköz hitelességét tanúsító jelet (fémzár, hitelesítési bélyegzés, matrica) megrongálja, eltávolítja vagy - amennyiben a mérőeszköz olyan helyiségben van elhelyezve, amelybe a fogyasztó állandó bejutása, illetve felügyelete biztosított - ezek sérülését, illetve hiányát a távhőszolgáltatónak nem jelenti be;
- d) a mérőeszköz befolyásolásával vagy megkerülésével - ideértve a mérőeszköz vagy annak hitelességét tanúsító jel megrongálását és eltávolítását is - távhőt vételez;

- e) a távhő díját nem vagy nem a szerződésben meghatározott időben fizeti meg;
- f) a korlátozási rendelkezéseknek nem tesz eleget;
- g) a távhő vételezését nem a Tsz. 38. § (2), (4), illetve (5) bekezdésében foglalt feltételekkel szünteti meg.

4.2.3. A közszolgáltatási szerződés megszegésének következménye:

- a) díjvisszatérítés, illetőleg pótdíjfizetés,
- b) kötbér,
- c) kártérítés,
- d) csökkentett mértékű szolgáltatás,
- e) távhőszolgáltatás felfüggesztése,
- f) közszolgáltatási szerződés felmondása.

Az egyes következmények együttesen is alkalmazhatók.

A pótdíj mértékét a távhőszolgáltatásra vonatkozó önkormányzati díjrendelet tartalmazza.

A kötbér a szerződésszegéssel érintett szolgáltatás díja után jár és annak mértékét a szerződésben kell meghatározni.

A díjvisszatérítés, a pótdíj és a kötbér megfizetése nem mentesít az okozott kár megtérítése alól.

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

A távhőszolgáltató köteles a felhasználó vagy a díjfizető részére

- a) a díj arányos részét visszatéríteni, ha a 4.2.1. e) pontban,
- b) kötbért fizetni, ha a 4.2.1. a)-d) vagy f) pontokban meghatározott szerződésszegést követi el.

A díjfizetés kötelezettje köteles a távhőszolgáltató részére pótdíjat fizetni szerződés nélküli távhőfogyasztás esetén, továbbá ha a 4.2.2. a), c)-d), vagy f)- g) pontjaiban meghatározott szerződésszegést követi el.

A távhőszolgáltató

- a) a távhőszolgáltatást felfüggesztheti, ha a felhasználó vagy a díjfizető a 4.2.2 c)-d) pontjaiban meghatározott szerződésszegést követi el vagy a távhőszolgáltatás díját az önkormányzatnak az áralkalmazás és a díjfizetés feltételeit megállapító rendeletében meghatározott határidőn túl nem vagy késedelmesen fizeti meg;

- b) a távhőszolgáltatást felfüggesztheti vagy a közszolgáltatási szerződést felmondhatja, ha a felhasználó vagy a díjfizető a 4.2.2. b) pontjában meghatározott szerződésszegést követi el;
- c) a közszolgáltatási szerződést felmondhatja, ha a felhasználó vagy a díjfizető a 4.2.2. bekezdésének g) pontjában meghatározott szerződésszegést követi el.

A távhőszolgáltató a közszolgáltatási szerződést felmondhatja, ha a díjfizetés kötelezettje a szolgáltató írásbeli felszólítása ellenére a távhőszolgáltatás díját az esedékesség lejártát követő 60 napon belül nem fizeti meg.

A távhőszolgáltatás felfüggesztésével, valamint a felfüggesztés megszüntetésével felmerült költségeket a távhőszolgáltató jogosult a szerződésszegés elkövetőjére áthárítani. A közszolgáltatási szerződés nélküli távhőfogyasztás esetén - az ebből származó jogkövetkezményekért - az érintett ingatlan ingatlan-nyilvántartás szerinti tulajdonosa felel.

A járási hivatal elrendelheti a távhőszolgáltató bejutását a felhasználási helyre, ha a felhasználó, illetve díjfizető nem teszi lehetővé: a) a távhő-elszámolási vagy költségmegosztó mérőeszköz leolvasását, ellenőrzését,

- b) szerződésszegés vagy szabálytalan vételezés esetén a távhőszolgáltatás felfüggesztését, illetve
- c) a felhasználói berendezés ellenőrzését.

A hivatal ezen határozatát az energiaellátás folyamatos biztosítása érdekében fellebbezésre tekintet nélkül végrehajthatóvá nyilváníthatja.

4.3. Energiabeszállítói szerződések

A távhőszolgáltatás zavartalan és biztonságos ellátása érdekében a következő szerződések megkötése szükséges a külső energiabeszállítókkal:

- hőenergia vásárlására,
- villamosenergia vásárlására,
- földgázenergia vásárlására,
- használati melegvíz készítéshez szükséges víz vásárlására vonatkozó szerződések.

4.4. Szerződések módosítása

A szerződések megkötése után bekövetkező, annak tartalmát érintő jogszabályi változások az érvényes szerződés részévé válnak.

A már megkötött közszolgáltatási szerződések összességére, vagy teljes felhasználói célcsoportjaira vonatkozó általános hatályú, a vonatkozó jogszabályi feltételeknek megfelelő módosításokat tartalmazhat az Üzletszabályzat.

Ebben az esetben nem szükséges a szerződések egyedi módosítása, de a módosítás közérdekű információit ki kell hirdetni, az érintettek számára elérhetővé kell tenni (pl. honlapon, vagy szórólapon). A módosításra vonatkozó reklamációkról „Felhasználói bejelentő adatlapot” kell felvenni. Az adatlapon megjelenő egyedi felhasználói elvárásokat elemezni és teljesíteni kell (kivéve a jogszabályba ütközőket, vagy a jelentős költségnövekménnyel járókat).

A módosítással érintett felhasználók számának egyharmadát meghaladó módosítási igény esetén felül kell vizsgálni, és az elvárásoknak megfelelően módosítani kell az Üzletszabályzat érintett fejezetét.

5 ÜGYFÉLSZOLGÁLAT

5.1. Ügyfélszolgálat tevékenységi köre

A közszolgáltatási tevékenységet folytató vállalkozások számára (távhőszolgáltatás 2005. évi XVIII.tv.) a fogyasztói panaszok kezelésére, intézésére, a fogyasztók tájékoztatására köteles ügyfélszolgálat működtetéséről gondoskodni. (Fgytv.)

A 2005. évi XVIII. számú, távhőszolgáltatásról szóló törvényben (Tsz.), valamint az annak végrehajtásáról szóló 157/2005. (VIII.15.) Korm. rendelet 3.sz. mellékletében közreadott Táv hőszolgáltatási Közszolgáltatási Szabályzat (TKSz.) 26. pontjában előírt kötelezettségeknek megfelelően a Herpály-Team Kft. felhasználóinak tájékoztatása érdekében, valamint a szolgáltatással kapcsolatos igények fogadására, kielégítésére, a reklamációk, észrevételek intézésére, valamint a szolgáltatás ellenértékének beszedésére ügyfélszolgálatot működtet.

Az ügyfélszolgálati tevékenység ellátása valamennyi szervezeti egység kiemelt feladata. Az ügyfélszolgálati tevékenység magába foglalja mindazon ügyek színvonalas intézését, ami a Felhasználói / Díjfizetői és Táv hőszolgáltatói jogviszonyból adódik.

5.1.1. Az ügyfélszolgálat tevékenységi körébe tartozik:

1. Felhasználói reklamációk megnyugtató kezelése,
2. Felhasználói igények, elvárások megismerése.
3. Felhasználói elégedettség javítása: az ügyintézés és az alapszolgáltatás fejlesztésével.

5.2. Ügyfélszolgálati tevékenység :

- tájékoztatás a közszolgáltatási szerződések típusairól, a távhő mérés szerinti elszámolásának lehetőségéről és feltételiről, szervezeten a műszaki energetikai tevékenységet ellátó kollégával.
- szerződéskötési és módosítási igények ügyintézése
- tájékoztatás az áralkalmazás feltételeiről, az elszámolási módokról, távhőszolgáltatás díjtételeiről, a számlázás és díjfizetés rendjéről,
- tájékoztatást biztosít a felhasználási helyek, valamint az elszámoló mérők alapadatainak és változásainak nyilvántartásáról.
- a felhasználók és díjfizetők adatainak és azok változásainak nyilvántartását vezeti, változás bejelentéssel kapcsolatos feladatokat

ellátja.

- Felhasználók/Díjfizetők tájékoztatása a követelések és befizetések egyenlegéről.
- kapcsolatosan ügyfélszolgálati pénztárt kezel.
- kapcsolattartás az ügyfelek folyószámláit vezető pénzintézetekkel,
- annak elősegítése, hogy a Felhasználók/Díj fizetők - az általuk meghatározott díjfizetési módok - megfelelően tudjanak eleget tenni díjfizetési kötelezettségüknek.
- távhőszolgáltatással összefüggő ügyviteli feladatok ellátása,
- a Felhasználók / Díjfizetők tájékoztatása a távhőszolgáltatást érintő jogszabályokról és azok összefüggéseiről.
- együttműködik a fogyasztóvédelmi szervezetekkel és a fogyasztói érdekképviseletekkel.
- ügyfelek tájékoztatása a jogorvoslati lehetőségekről.
- Felhasználók/Díj fizetők tájékoztatása a szociális és egyéb támogatások igényléséről a rendelkezésre álló információk birtokában, tájékoztatást nyújt az adósságkezelési programról.
- szolgáltatással összefüggő hibák, reklamációk, panaszok fogadása.
- Felhasználók/Díj fizetők megkeresésének kezelése. (Megkeresésnek minősül minden olyan új igény, vagy módosítással járó igény, ami a nyilvántartási rendszerben konkrét tevékenységgel - módosítással, új adat bevitelével, más szervezethez történő továbbítással, szerződésmódosítással, stb. jár, de nem reklamáció és nem panasz.
- a megkeresések főbb típusai az alábbiakkal kapcsolatosak:
 - tájékoztatást kérő megkeresés,
 - folyószámla egyeztetés,
 - részletfizetési-, fizetési halasztási kérelem,
 - számlázást érintő változások bejelentése,
 - méltányossági kérelem,
 - szolgáltatással kapcsolatos hibabejelentés,
 - üzemviteli változások igénylése,
 - Felhasználó/Díj fizető tulajdonában lévő berendezés hibája, alkalmatlansága, vagy elégtelen hőtéljesítmény lekötése miatt felmerülő hibabejelentés,

- Felhasználó/Díj fizető eszközeiben keletkezett hibajavítás megrendelése,
- a felhasználók tájékoztatása a szolgáltatásra történő csatlakozás, a bővítés, a szüneteltetés és az újraindítás feltételeiről,
- a felhasználók tulajdonában lévő berendezések meghibásodásával, üzemeltetésével, felülvizsgálatával és korszerűsítésével kapcsolatos megrendelések, bejelentések fogadása, továbbítása,
- a szolgáltatás teljesítésével és minőségével kapcsolatos észrevételek kezelése,
- hibabejelentések fogadása, reklamációk felvétele és továbbítása
- egyéb a szolgáltatással kapcsolatos kérelmek, reklamációk, beadványok, adatlapok átvétele, továbbítása
- a felhasználói adatok és azok változásainak nyilvántartása, valamint a felhasználó változás bejelentésével kapcsolatos feladatok ellátása (Tsz. 45 § és Tksz. I 1. és 21 pontja szerint),
- a felhasználók tájékoztatása a távhő és a HMV mérés szerinti elszámolásának lehetőségeiről és feltételeiről,
- bekapcsolások ügyintézése,
- az elszámoló mérőkkel kapcsolatos bejelentések (mérőállás, meghibásodás, felülvizsgálat, csere, stb.) fogadása, intézkedésre továbbítása,
- tájékoztatás a közszolgáltatási szerződésről, a díjszétosztás módjáról, arányáról, szerződéskötési és módosítási ügyek intézése,
- a felhasználók tájékoztatása a távhőellátás - fűtés és HMV - díjtételeiről és a számlázási rendről,
- a távhőellátás számláival kapcsolatos észrevételek intézése, a felhasználói tartozások nyilvántartása, a tartozás kiegyenlítésére megállapodás kötése,
- tájékoztatás támogatási, pályázati lehetőségekről,
- a felhasználók pénztári befizetéseivel és a visszafizetésekkel kapcsolatos feladatok ellátása.

5.3 Ügyfélszolgálat küldetése

Berettyóújfalu, József Attila u. 35.

Telefon: 06-54-402-436

06-54-400-389

e-mail: herpaly@gmail.com

hétfőtől – szerdáig 7¹⁵ - 16⁰⁰ óráig

csütörtök 7⁰⁰ - 19⁰⁰ óráig

péntek 7¹⁵ - 14⁰⁰ óráig

A felhasználóknak lehetősége van a személyes ügyintézés időpontjának előzetes lefoglalására oly módon, hogy a Szolgáltató az igénylés napjától számított 5 munkanapon belül biztosítja az ügyfélfogadási időpontot.

Időpontigénylés elektronikusan a herpaly@gmail.com , telefonon keresztül a 06-54-400-389 telefonszámon keresztül lehetséges.

Hibabejelentés: fűtésmegrendelés, fűtési és melegvizes szolgáltatás minőségével kapcsolatos észrevételek fogadása:

Személyesen: Berettyóújfalu, József A. u. 35.

Ügyfélszolgálati irodában a következő nyitvatartási időben

hétfőtől – szerdáig 7¹⁵ - 16⁰⁰ óráig

csütörtök 7⁰⁰ - 19⁰⁰ óráig

péntek 7¹⁵ - 14⁰⁰ óráig

Telefonon: 06-54-400-389 számon ügyfélszolgálati iroda

ügyfélszolgálati időben (Berettyóújfalu, József A. u. 35.)

06-54-402-436 központi számon (Berettyóújfalu, József A.u. 35.)

06-54-402-310 Berettyóújfalu, Bessenyei Kazánház (Madách u. 1.)

06-30-635-0757 Berettyóújfalu Bessenyei Kazánház (Madách u. 1.)

Faxon: 06-54-402-438 fax számon (Berettyóújfalu, József A. u. 35.)

Egyéb elektronikus hírközlési eszközön:

e-mail: herpaly@gmail.com

Írásban: Elektronikus úton: e-mail: herpaly@gmail.com

ügyfélszolgálat: Berettyóújfalu, József A. u. 35. Ügyfélszolgálati

iroda

Ügyelet: 06-54-402-310, Bessenyei kazánház (Madách u. 1.) 00.00-24.00 óra között

- október 15 és következő év április 15 között 00.00-24.00 óra között ügyelet 24 órás szolgálatban
- április 16 - október 14 között 6.00-22.00 óráig

00.00 - 24.00 óra között egész évben folyamatos ügyelet: 06-30-635-0757

A Berettyóújfalvai Bessenyei kazánházban működő felügyeleti rendszer a hét minden napján.

Telefonon: 06-30-635-0757

Az ügyeleti telefon minden esetben a beosztott dolgozónál rendelkezésre áll, mely jelzést ad amennyiben a fűtési rendszer hibát jelent, illetve abban az esetben is jelez, ha e telefonra panasz bejelentés érkezik. Visszaellenőrizhetők a hívások. Ezen telefon át van irányítva az ágazatvezetőnél lévő telefonra is. Amennyiben indokoltnak tartja a hibaelhárítás érdekében az ügyeletes dolgozó mellé megfelelő szakembereket rendel be.

A 06-54-402-310 vezetékes telefon folyamatosan rendelkezésre áll az ügyfelek szolgálatára. A telefon üzenetrögzítővel felszerelt, mely rögzíti a keresett telefon számot, s amennyiben a rögzítőn szerepel megkeresés, műszak váltáskor mindenképpen az átadás-átvétel alkalmával papíralapon feljegyzésre kerül a telefonos üzenet, illetve a rögzítőre való bejelentés bármikor visszakereshető.

A felsorolt vevőszolgálati helyeken a felhasználók számára nyomtatott és elektronikus formában-<http://herpalyteam.hu/site/> elérhetőek: a Tksz. 26. pontjában előírt információk (Üzletszabályzat, érdekképviselési, pályázati lehetőségek, gazdálkodási és műszaki adatok, letölthető nyomtatványok).

Fentiekén túl az alábbi információs csatornákat működtetjük:

- elektronikus honlap: www.herpalyteam.hu
- részvétel társasházi közgyűléseken, lakossági fórumokon
- A postaládákba helyezett szórólapokon keresztül is.
- kérdőíves felmérés fogyasztói megelégedettségéről, elvárásokról.

5.4. Bejelentések, panaszok kezelése

A felhasználó a szolgáltatással kapcsolatos panaszát szóban vagy írásban közölheti a szolgáltatóval.

A szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és szükség szerint orvosolni kell. Ha a felhasználó a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, és annak egy másolati példányát

- a) személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben a fogyasztónak átadni,
- b) telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a fogyasztónak legkésőbb az érdemi válasszal egyidejűleg megküldeni,

egyebekben pedig az írásbeli panaszra vonatkozóan a későbbiekben leírtak szerint köteles eljárni.

A telefonon vagy elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panaszt a vállalkozás köteles egyedi azonosítószámmal ellátni.

A panaszról felvett jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell az alábbiakat:

- a) a fogyasztó neve, lakcíme,
- b) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- c) a fogyasztó panaszának részletes leírása, a fogyasztó által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- d) a vállalkozás nyilatkozata a fogyasztó panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,
- e) a jegyzőkönyvet felvevő személy és - telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével - a fogyasztó aláírása,
- f) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,

- g) telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma.

Az ügyfélszolgálat minden esetben köteles a társaság panasszal kapcsolatos álláspontját és intézkedéseit indokolással ellátva írásba foglalni, és a fogyasztónak a panasz beérkezését követő tizenöt napon belül megküldeni, kivéve, ha a fogyasztó panaszát szóban közli és a vállalkozás az abban foglaltaknak nyomban eleget tesz. A válaszadási határidő helyszíni vizsgálat vagy valamely hatóság megkeresésének szükségessége esetén egy alkalommal legfeljebb tizenöt nappal meghosszabbítható. A válaszadási határidő meghosszabbításáról és annak indokáról a fogyasztót írásban, a válaszadási határidő letelte előtt tájékoztatni kell.

A szolgáltató a panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát öt évig köteles megőrizni, és 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 vállalkozás székhelye szerinti békéltető testület levelezési címét.

Hajdú-Bihar Megyei Kormányhivatal

Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály (4024 Debrecen, Tímár u. 17-19.)

Berettyóújfalú Város Jegyzője (4100 Berettyóújfalú, Dózsa György u. 17-19.)
az üzletszabályzat rendelkezéseinek megsértése tárgyában,-

Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal ("1054 Budapest, Bajcsy-Zsilinszky út 52.) - a távhőszolgáltatással kapcsolatosan, a működési engedélyben előírtak megsértése, előírások be nem tartása esetén;

Hajdú-Bihar Megyei Békéltető Testület (4024 Debrecen, Vörösmarty u. 13-15.)

Az ügyfélszolgálathoz beérkező valamennyi telefonon tett szóbeli panaszt, valamint az ügyfélszolgálat és a fogyasztó közötti telefonos kommunikációt hangfelvétellel rögzíteni kell.

Ha a hangfelvétel tartalmazza a jegyzőkönyv tartalmi elemeit - ide nem értve a panasz előterjesztésének helyét, a fogyasztó által bemutatott bizonyítékok jegyzékét, a jegyzőkönyvet felvevő személy aláírását, valamint a jegyzőkönyv felvételének helyét és idejét -, a jegyzőkönyv felvétele a fogyasztó beleegyezésével mellőzhető. A hangfelvételt egyedi azonosítószámmal kell ellátni, öt évig meg kell őrizni, és a fogyasztó kérésére, díjmentesen rendelkezésre kell bocsátani. A szolgáltató a hangfelvétel készítésével, megőrzésével és rendelkezésre bocsátásával kapcsolatos kötelezettségéről, továbbá az egyedi azonosítószámról a fogyasztót a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatni köteles.

Az ügyfélszolgálat a fogyasztói panaszok intézése és a fogyasztók tájékoztatása során köteles együttműködni a fogyasztói érdekek képviselőit ellátó egyesületekkel.

5.5. A társaság nevében eljáró dolgozók azonosítása

= Kitűző kártya

Formája:

Mérete:

Színe: fehér alapon fekete felirattal

Borító: műanyag kitűző tok

Tartalma:

Előlap: Herpály-Team Építőipari és Szolgáltató Kft. felirat és fotó

..... (név)

..... (beosztás)

Hátlap: „A kitűző tulajdonosa jogosult a távfűtéssel ellátott lakások egyéb épületek helyiségeibe való belépésre, munkaköréből adódó munkavégzés céljából”. Cégeképviselői aláírás és pecsét.

A kitűző - felhasználói kérés esetén személyi igazolvány felmutatásával hitelesítendő.

5.6. Dolgozók elvárt viselkedése

A Herpály-Team Kft. dolgozói a fogyasztói és a kollegális kapcsolatokban az alábbi viselkedési alapkövetelményeket, etikai elveket kötelesek betartani:

- segítőkészség
- őszinteség
- bizalom
- tolerancia
- ápoltság megjelenés

6. PANASZKEZELÉS

A Fgytv. a közszolgáltatási tevékenységet folytató vállalkozások számára (távhőszolgáltatás 2005. évi XVIII. törvény) a fogyasztói panaszok kezelésére, intézésére, a fogyasztók tájékoztatására köteles panaszkezelési előírásról gondoskodni.

A fogyasztók a távhőszolgáltatással kapcsolatos kérdéseikkel, észrevételeikkel, panaszügyeikkel, számla reklamációval a távhőszolgáltató (Herpály-Team Kft) Központi telephelyén (4100 Berettyóújfalu, József A. u. 35.) az ügyfélszolgálathoz fordulhatnak.

A közszolgáltatási tevékenységet folytató távhőszolgáltató a felhasználói bejelentések intézésére - a panaszok kivizsgálására és orvoslására a felhasználók tájékoztatására az ügyfelek részére munkaidőben, hétfőtől - péntekig ügyfélszolgálattal áll a felhasználók rendelkezésére, a díjfizetési és díjhátralék fizetési lehetőségeire alkalmat adva a pénztárban.

A felhasználók személyesen, írásban, vagy telefonon kérhetnek felvilágosítást, illetve kezdeményezhetik ügyeik intézését.

Azonnali beavatkozást, hibaelhárítást igénylő munkát minden nap folyamatosan, munkaidőben és azon túl is a

06-54-402-310

kazánházi telefonon lehet bejelenteni, Berettyóújfalu, Madách u. 1. szám

Mérőóra állás bejelentésére lehetőség van a

= 06-54-400-389; Berettyóújfalu központi telephelyen

= 06-54-402-436 számú telefonon,

= vagy e-mail címen: herpaly@gmail.com

Berettyóújfalu, József Attila u. 35.

hétfőtől – szerdáig 7¹⁵ - 16⁰⁰ óráig

csütörtök 7⁰⁰ - 19⁰⁰ óráig

péntek 7¹⁵ - 14⁰⁰ óráig

Hibabejelentés: fűtésmegrendelés, fűtési és melegvizes szolgáltatás
minőségével kapcsolatos észrevételek fogadása:

Személyesen: Berettyóújfalu, József A. u. 35.

Ügyfélszolgálati irodában a következő nyitvatartási időben

hétfőtől – szerdáig	7 ¹⁵ - 16 ⁰⁰ óráig
csütörtök	7 ⁰⁰ - 19 ⁰⁰ óráig
péntek	7 ¹⁵ - 14 ⁰⁰ óráig

Telefonon: 06-54-400-389 számon ügyfélszolgálati iroda

ügyfélszolgálati időben (Berettyóújfalu, József A. u. 35.)

06-54-402-436 központi számon (Berettyóújfalu, József A.u. 35.)

06-54-402-310 Berettyóújfalu, Bessenyei Kazánház (Madách u. 1.)

06-30-635-0757 Berettyóújfalu Bessenyei Kazánház (Madách u. 1.)

Faxon: 06-54-402-438 fax számon (Berettyóújfalu, József A. u. 35.)

Egyéb elektronikus hírközlési eszközön:

e-mail: herpaly@gmail.com

Írásban: Elektronikus úton: e-mail: herpaly@gmail.com

ügyfélszolgálat: Berettyóújfalu, József A. u. 35. Ügyfélszolgálati

iroda

Ügyelet: 06-54-402-310, Bessenyei kazánház (Madách u. 1.) 00.00-24.00 óra
között

- október 15 és következő év április 15 között 00.00-24.00 óra
között ügyelet 24 órás szolgálatban

- április 16 - október 14 között 6.00-22.00 óráig

00.00 - 24.00 óra között egész évben folyamatos ügyelet: 06-30-635-0757

2014. május hónaptól a szolgáltató távleolvasó rendszert épített ki, eredményeképpen nem indokolt az óraállások jelentése, és nem is kerül rögzítésre ebben a formában, csak a távleolvasás során rögzítésre kerülő óraállások minősülnek elfogadottnak. Természetesen helye van az észrevételnek (panasznak), azonban minden egyes leolvasás visszaellenőrzésére, értékelésére sor kerül.

Fogyasztóvédelmi hatóságokkal, érdekvédelmi szervezetekkel a kapcsolatot a Kft. ügyvezetője tartja.

6.1. A vállalkozás székhelye, panasz, ügyintézés helye:
4100 Berettyóújfalu, József Attila u. 35.

A vállalkozás elektronikus levelezési címe: herpaly@gmail.com

A vállalkozás központi telefonszáma: 06-54-402-436

Személyesen: Berettyóújfalu, József A. u. 35.

Ügyfélszolgálati irodában a következő nyitvatartási időben

hétfőtől – szerdáig 7¹⁵ - 16⁰⁰ óráig

csütörtök 7⁰⁰ - 19⁰⁰ óráig

péntek 7¹⁵ - 14⁰⁰ óráig

Telefonon: 06-54-400-389 számon ügyfélszolgálati iroda

ügyfélszolgálati időben (Berettyóújfalu, József A. u. 35.)

06-54-402-436 központi számon (Berettyóújfalu, József A.u. 35.)

06-54-402-310 Berettyóújfalu, Bessenyei Kazánház (Madách u. 1.)

06-30-635-0757 Berettyóújfalu Bessenyei Kazánház (Madách u. 1.)

Faxon: 06-54-402-438 fax számon (Berettyóújfalu, József A. u. 35.)

Egyéb elektronikus hírközlési eszközön:

e-mail: herpaly@gmail.com

Írásban: Elektronikus úton: e-mail: herpaly@gmail.com

ügyfélszolgálat: Berettyóújfalu, József A. u. 35. Ügyfélszolgálati

iroda

Ügyelet: 06-54-402-310, Bessenyei kazánház (Madách u. 1.) 00.00-24.00 óra között

- október 15 és következő év április 15 között 00.00-24.00 óra között ügyelet 24 órás szolgálatban

- április 16 - október 14 között 6.00-22.00 óráig

00.00 - 24.00 óra között egész évben folyamatos ügyelet: 06-30-635-0757

6.2. Panaszkezelés formái:

A fogyasztó a vállalkozásnak, illetve a vállalkozás érdekében, vagy javára eljáró személynek a tevékenységére, vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban, vagy írásban közölheti a vállalkozással, (személyesen, telefonon, elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával).

Reklamáció és panaszkezelés minden olyan szóbeli és írásbeli megkeresés, amely egyéni (vélt, vagy valós, jogos, vagy jogtalan) jogsérelem, vagy érdeksérelem kivizsgálására, megszüntetésére irányul.

Panaszkezelés tevékenységi körébe tartozó feladatok:

Reklamációk főbb típusai összefoglalóan az alábbiakkal kapcsolatosak:

- számlázással,
- elszámolási mérővel,
- távhőszolgáltatás minőségével,
- kiszolgálás minőségével,
- személyek, adatok kezelésével kapcsolatos kifogások.
- tájékoztatás a csatlakozás, bővítés, a kikapcsolás feltételeiről
- tájékoztatás a távhőszolgáltatás igénybevételével kapcsolatos szerződés kötésekről
- a felhasználó tulajdonában lévő berendezések meghibásodásával, üzemeltetésével, felülvizsgálatával kapcsolatos tájékoztatás
- a felhasználói változások bejelentésével kapcsolatos tájékoztatás
- a felhasználó tájékoztatása a távhőszolgáltatás és ezen belül a fűtési célú és a használati melegvíz célú távhő mérés szerinti elszámolásának lehetőségeiről és feltételeiről
- a távhőszolgáltató által kiállított lakossági és egyéb felhasználók számláinak ismertetése, a számlázás alapjainak felülvizsgálata, szükség esetén korrigálása
- felvilágosítás az egyedi vízmérő alapján történő elszámolásról, a már megtörtént elszámolásról, díj jóváírásról
- hőmennyiség és melegvízmérők mérőállásainak felvétele, módosítása, megállapodások módosítása, esetleges téves mérőállások miatti elszámolások korrigálása

- tájékoztatás és ügyintézés a közszolgáltatási szerződés felmondásával kapcsolatban (lakás, lakrész, közös helyiség és terület, közületi helyiségek fűtési célú és /vagy használati melegvíz célú távhőszolgáltatásból történő kikapcsolás. (Helyszíni felülvizsgálat, esetenkénti elbírálás, levelezés, esedékesség esetén a számlázás módosítása, az ügygel kapcsolatos teljes körű ügyintézés.
- előfűtés, utófűtés igénybevételeiről szóló felvilágosítás, reklamálások kivizsgálása, esetleges számla módosítás
- egyéb felhasználók esetében a tulajdonos vagy bérlő változása okozta mérési és elszámolási problémák kivizsgálása, mért hőmennyiség esetén a hőfogyasztás megosztása az egyes felhasználók között
- egyéni felülvizsgálat a vízmérő beépítési helyéről az adott elszámolási formáról, javaslatok új mérőhelyek kiválasztására, más elszámolási módokra
- a vízmérő hitelesítés nyilvántartás és felhasználói figyelem felhívás a vízmérők hitelesítési kötelezettségeire
- hőközponti hőmennyiség mérés alapján történő elszámolásra vonatkozó teljes körű ismertetés, műszaki és számviteli javaslatok, számítások az erre vonatkozó megállapodások előkészítésére
- hőmennyiség mérés alapján történő elszámolás esetén a számla tartalmáról szóló részletes ismertetés
- tájékoztatás a szolgáltatói és felhasználói hőközpontok, hőfogadók használatának jogi szabályozásáról
- a szolgáltatói hőközpont esetleges szétválasztásának teljes körű kivizsgálása, épületenkénti mérés lehetőségének felülvizsgálata
- mindennemű távhőszolgáltatási problémával kapcsolatos ügyintézés (fűtési és használati melegvíz panasz, hőközpont karbantartásával kapcsolatos ügyek, lépcsőházi kulcsok) tájékoztatás a fogyasztóvédelmi érdekképviselő és a távhő törvényben megjelölt hatóság, jogköréről, feladatáról, a felhasználó - sérelme orvoslására biztosított — lehetőségekről a távhőszolgáltatást érintő általános kérdések és a tevékenységi körbe tartozó konkrét kérdések megválaszolása a felhasználóknak, vállalkozóknak, Önkormányzatnak, nem helyi felhasználóknak és társcégeknek, szakértőknek, országgyűlési képviselőknek.

Jellemzően előforduló panaszok kezelése:

Reklamáció, panaszügyek kezelése:

A felhasználó panaszával, észrevételével amely a távhőszolgáltatással kapcsolatos az ügyfélszolgálathoz, a hibabejelentő ügyelethez, a távhőszolgáltató vezetőjéhez, vagy a felhasználó érdekképviselői szervekhez fordulhat.

A panaszbejelentés módja lehet személyesen, telefonon, levélben. A beérkezett panaszokat a szolgáltató nyilvántartásba veszi. A távhőszolgáltató köteles a panaszok, észrevételek kivizsgálását és az orvoslásukhoz szükséges intézkedéseket a lehető legrövidebb időn belül elvégezni. A szolgáltató a panasz elutasítását indoklással ellátva írásban köteles közölni a panaszos fél felé, melyet átadhat személyesen, vagy postázhat a bejelentéstől számított 15 napon belül.

Számlareklamáció:

Számlareklamáció bejelentése történhet személyesen vagy írásban. A számlával kapcsolatosan benyújtott kifogást a szolgáltató köteles megvizsgálni, és indokoltság esetén a számla korrekcióját köteles elvégezni, illetve téves számlázás esetén (pl. mérő leolvasási hiba) pedig köteles díjjóváírásról a tárgyhót követő havi számlán gondoskodni. Amennyiben a számlareklamáció felülvizsgálata azt állapítja meg, hogy a panasz nem jogos, a szolgáltató írásban köteles tájékoztatást adni.

Jogos reklamáció esetén a távhőszolgáltató köteles helyesbítő számlát kiadni, melyen szerepelni kell az eredeti, korrigált számla adatainak, valamint a helyesbített adatoknak.

Mérő reklamáció:

Az elszámolás alapjául szolgáló mérők Magyar Kereskedelmi Engedélyezési Hivatal által előírt hiteles állapotban tartásáról annak tulajdonosa köteles gondoskodni. Az elszámolási mérő meghibásodására utaló bejelentéseket, eseményeket nyilvántartásba kell venni, a lehető legrövidebb időn belül felül kell vizsgálni a mérést és mérőket, és a meghibásodás jellegétől függően az intézkedéseket meg kell tenni (javítás, új mérő, hitelesítés). A leszerelt és/vagy cserélt mérőeszközök adatait jegyzőkönyvben kell rögzíteni és azt a felhasználó, vagy díjfizető és szolgáltató képviselőjének aláírásával kell ellátni. A meghibásodás időszakának elszámolására a megállapodásban, szolgáltatási szerződésben leírtakat kell alkalmazni.

Elszámolási mérő meghibásodása, hitelesítése:

Abban az esetben ha az elszámolási mérő meghibásodik, a leolvasás adatai a számlázás alapjául nem szolgálhatnak. Amennyiben a meghibásodás időtartama és mértéke megállapítható, a mért (rögzített) adatokat a szolgáltató helyesbíti, ha az nem lehetséges a felek a szolgáltatott, illetőleg vételezett hő mennyiségét korábbi időszakok átlagaiból számítja ki. A használati melegvíz mérés szerinti elszámolására alkalmazott melegvízmérők meghibásodása, hitelesítése miatti kiszerezést csak a távhőszolgáltató végezhet. A melegvíz mérő újbóli plombálási költsége a mérő tulajdonosát terheli és azt csak a szolgáltató végezheti el saját plombájával. A díjfizető a mérő leolvasását időszakonként, valamint tulajdonos változáskor, és hitelesítés utáni plombálását, illetve a plomba sértetlenségének ellenőrzését a szolgáltató részére köteles biztosítani.

A szolgáltatás minőségével kapcsolatos kifogások:

Az egyéb díjfizető és a távhőszolgáltató a polgári jog szabályai szerint egyedi közszolgáltatási szerződést köt a távhő folyamatos és meghatározott teljesítményű szolgáltatására. A távhőszolgáltató az általános közszolgáltatási szerződés alapján a lakossági díjfizető részére folyamatos, biztonságos és meghatározott mértékű távhőszolgáltatásra köteles. Ha a távhőszolgáltató által szolgáltatott távhő mennyiségi és minőségi paraméterei eltérnek a távhőszolgáltató hibájából a közszolgáltatási szerződésben meghatározott értékektől, a díjfizető minőségi reklamációval fordulhat a szolgáltatóhoz és jogos reklamáció esetén a szerződésben, illetve a távhőszolgáltatási díj alkalmazási rendeletben 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.

Egyéb reklamációk, panaszok:

Egyéb panaszokat, közérdekű bejelentéseket a távhőszolgáltatással kapcsolatos panasz és hiba bejelentéseket is nyilván kell tartani a megfelelő kivizsgálás és intézkedések meghozatala céljából. Minden panasz- és közérdekű bejelentést írásban kell rögzíteni a megfelelő nyilvántartási nyomtatványokon. Munkaidőben az adminisztratív dolgozók végzik a nyomtatványok vezetését, munkaidőn túl a szolgáltatást teljesítő kazánkezelők. A bejelentett panaszokra végrehajtott intézkedéseket a nyomtatványon be kell jegyezni.

Felhasználói igénybejelentés, tájékoztatás:

Távhőt vételezni kívánó új vagy többletteljesítményt igénylő meglévő felhasználási hely tulajdonosának igénybejelentésére a távhőszolgáltató köteles 30 napon belül az igény kielégítésének műszaki-gazdasági feltételeiről előzetes tájékoztatást adni és a legkedvezőbb vételezési mód meghatározásában az igénylővel együttműködni.

A távhőszolgáltató a tájékoztatóban a műszaki-gazdasági feltételek mellett köteles tájékoztatást adni annak a költségnek, csatlakozási díjnak az összegéről, amely a felhasználót terheli.

A szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni és szükség szerint orvosolni kell. Ha a fogyasztó nem ért egyet a panasz kezelésével, vagy a panasz azonnali vizsgálata nem lehetséges a vállalkozás a panaszáról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalan köteles jegyzőkönyvet felvenni, és annak egy másolati példányát

a/a = személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben a fogyasztónak átadni.

a/b = telefonon közölt szóbeli panasz esetén a fogyasztónak legkésőbb a panasz közlésétől számított 15 napon belül köteles írásban érdemben megválaszolni. A válaszadási határidő helyszíni vizsgálat, vagy valamely hatóság megkeresésének szükségessége esetén egy alkalommal legfeljebb tizenöt nappal meghosszabbítható.

A válaszadási határidő meghosszabbításáról és annak indokáról a fogyasztót írásban, a válaszadási határidő letelte előtt tájékoztatni kell.

a/c = telefonon közölt szóbeli panaszt a vállalkozás egyedi azonosítóval köteles ellátni.

6.3. A panaszról felvett jegyzőkönyv tartalma:

A panaszról felvett jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell az alábbiakat:

- a. fogyasztó neve, címe,
- b. a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- c. a fogyasztó panaszának részletes leírása, a fogyasztó által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzékét,
- d. a vállalkozás nyilatkozata a fogyasztó panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges.
- e. jegyzőkönyvet felvevő személy és - telefon felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével - a fogyasztó aláírása,
- f. jegyzőkönyv felvételének helye és ideje,
- g. telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítója

Panasz elutasítása esetén a fogyasztó írásban tájékoztatást kap arról, hogy panaszával - annak jellege szerint - mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti, pontos cím és elérhetőség megjelölésével. Ügyfélszolgálat 5.5. pontjában megjelölt hatóságok.

6.4. A panaszról felvett jegyzőkönyv megőrzésére vonatkozó előírások

A távhőszolgáltató a panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát öt évig köteles megőrizni és azt az ellenőrző hatóság rendelkezésére bocsátani, az ellenőrző hatóságnak a kérésére bemutatni.

A jegyzőkönyv minta példánya jelen üzletszabályzat 15.8 számú melléklete.

7. TÁVHŐSZOLGÁLTATÁSI DÍJ MEGHATÁROZÁSA

Díjak meghatározása és változásának általános része

A Tsz.57/D.§ (1) bekezdése alapján: a távhőszolgáltatónak értékesített távhő árát, valamint a lakossági felhasználónak és a külön kezelt intézménynek nyújtott távhőszolgáltatás (fűtés és használati melegvíz) díját, mint legmagasabb hatósági árát, a hatósági ár szerkezetét és alkalmazási feltételeit a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal (MEKH) javaslatának figyelembevételével a miniszter, az 50/2011 (IX:30) NFM rendelet szerint állapítja meg.

A Herpály-Team Kft. az 50/2011 (IX:30) NFM rendeletnek megfelelő, aktuális szolgáltatási díjait a <http://herpalyteam.hu/site/> elérési útvonalú honlapján hirdeti ki.

A Tsz. 6. § (2) bekezdés b) pontja alapján az önkormányzat (Berettyóújfalu Város Önkormányzat) képviselő-testülete a távhőszolgáltatásról szóló 2/2004.

(I. 30.) Ök. számú rendeletben határozza meg a lakossági felhasználónak és a külön kezelt intézménynek nyújtott távhőszolgáltatásra vonatkozó, a Tsz.57/D.§

(1) bekezdés szerinti miniszteri rendeletben nem szabályozott díjalkalmazási és díjfizetési feltételeket.

A Tsz. 57/E. § szerint:

- (1) A hatósági árnál magasabb árát a szerződésben érvényesen kikötni nem lehet. A hatósági árát kell alkalmazni abban az esetben, ha a felek az árban nem állapodtak meg, vagy ha jogszabály megsértésével más árban állapodtak meg.
- (2) A hatósági ártól lefelé megkülönböztetés-mentesen, előre nyilvánosságra hozott módon lehet eltérni.
- (3) A hatósági árnak a szerződés megkötése után bekövetkező változása esetén a megváltozott hatósági ár az érvényes szerződés részévé válik, a felek azonban az új ártól lefelé - közös megegyezéssel - eltérhetnek.
- (4) E § alkalmazásában szerződés alatt az értékesítő és a távhőszolgáltató közötti szerződést, valamint a távhőszolgáltató által a lakossági felhasználóval vagy a külön kezelt intézménnyel kötött közszolgáltatási szerződést kell érteni.

7.1. Távhőszolgáltatás díja

A távhőszolgáltatás díja kéttarifás, mely alapdíjből és hődíjból áll.

A távhőszolgáltatási díjak (alapdíj és hődíj) nem tartalmazzák a melegvíz előállításához felhasznált hálózati hidegvíz: víz- és csatornahasználati díját.

7.1.1 Alapdíj

Árak, díjak kialakításának elvei

Mérés, leolvasás, díj szétosztás, díjfizetés:

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

Az alapdíj a távhőszolgáltatás folyamatos igénybevételének lehetőségéért fizetendő légm³-re jutó díj.

Az alapdíj-bevétel fedezetet nyújt a szolgáltatás állandó költségére (pl. műszaki berendezések, eszközök fenntartására, működtetésére, egyéb üzemeltetési és működési költségekre és ráfordításokra), amelyek a szolgáltatások biztosítása érdekében indokoltan és a hőfogyasztástól függetlenül felmerülnek.

Az alapdíj két részből áll:

= fűtési alapdíj: összes fűtött légtérfogat alapján

= melegvíz alapdíj: összes melegvízzel ellátott légtérfogat alapján

Az alapdíj hőátalakítással megvalósuló távhőszolgáltatás a közszolgáltatási szerződésben meghatározott légtérfogata (légm³) után naptári évre fizetendő éves díj (Ft/légm³/év) számlázva (Ft/légm³/hó).

A felhasználó amennyiben az alapdíjszámítás alapjául figyelembe vett térfogat adatokkal nem ért egyet, Távhőszolgáltatónál kezdeményezheti az épület egészére, vagy egy részére vonatkozóan a légtérfelmérést. Az egyes díjfizetők kizárólag saját épületrészükre (lakásukra, üzlethelyiségükre) vonatkozóan kérhetik a felmérést.

Az alapdíj éves díj, melynek 1/12 -ed része a távhőszolgáltatás díjfizetésével egy időben esedékes. Fűtési hőenergiát vételező fogyasztók esetén az alapdíjat a szerződésben rögzítik.

A használati melegvízszolgáltatás esetén az alapdíjat az igénybe vett lakások, általa használt helyiség légtérfogata (lm) után fizeti meg.

7.1.2 Hődíj

Fűtési hődíj elszámolása

A felhasználó által vételezett (felhasznált) hőmennyiség után fizetendő 1 GJ-ra (gigajoule-ra) megállapított díj. A fogyasztók által fűtésre és melegvíz előállításra elfogyasztott hőmennyiség kerül meghatározásra.

A hődíj-bevétel fedezetet nyújt alapvetően a szolgáltatás hőfogyasztással arányos (változó) költségeire, (pl. vásárolt hőenergia, vásárolt földgáz, fűtőolaj, egyéb tüzelő anyag, hálózati veszteséggel együtt).

A mérés módja:

Az elszámolás alapjául szolgáló mérőeszközök beépítési helye a műszaki előírásoknak megfelelően a hőközpontokban kerültek kialakításra, melyek a távhőszolgáltató tulajdonát képezik. A hőközpontokban elhelyezett hőmennyiségmérők, javításukról, időszakonkénti hitelesítésükről, szükség szerinti cseréjükről (továbbiakban: fenntartásukról) a távhőszolgáltató saját költségén köteles gondoskodni.

Az elszámolás alapjául szolgáló hőközponti hőmennyiségmérők amennyiben a mérő nem a távhőszolgáltató tulajdonában lévő helyiségben van felszerelve, úgy a hozzáférést a felhasználó köteles biztosítani.

A távhőszolgáltató a felhasznált távhő mennyiségét hiteles hőfogyasztásmérővel méri, s ez alapján számol el a fogyasztók felé a fogyasztott hőmennyiséggel.

Az elszámolás alapját képező mérőeszközök mérésügyi megfelelőségéről hitelesítés keretében köteles gondoskodni.

Az elszámolási mérőeszköz meghibásodása esetén a meghibásodás időtartamára az előző év azonos időszakában mért mennyiség azonos szolgáltatási, illetve vételezési körülményekre korrigált mennyiség az elszámolás alapja. Ilyen időszak hiányában a meghibásodás elhárítását követő, vagy a meghibásodás időpontját megelőző, legalább egy hónap hőfelhasználás képezi a korrekció alapját.

A távhőszolgáltató köteles tájékoztatni a felhasználót a hőmennyiségmérés meghatározott helyéről (hőközpontok). A felhasználó jogosult ellenőrizni, hogy a mérőeszköz beépítésének helye megegyezik-e az Önkormányzat rendeletében meghatározottakkal.

A távhőszolgáltató köteles biztosítani, hogy a felhasználó képviselője a hőmennyiségmérők időszakonkénti leolvasását ellenőrizze.

A fűtésre és a használati melegvíz előállításához felhasznált hőmennyiség és annak díja épületrészenként (lakásonkénti) megosztása céljára szolgáló almérők alkalmazásának feltételei a következők:

Az épületen belül azonos gyártmányú és azonos típusú hitelesített hőmennyiségmérők (almérők) felszerelése alkalmas a fogyasztónkénti számlázásra.

Az almérők beszerelésének a költségei a fogyasztót terheli. Az almérők alapján történő számlázás abban az esetben lehetséges, ha minden almérő hiteles, s ezen tényt a szolgáltató felé hitelt érdemlően írásban igazolásra került, és az egyedi számlázást az épület képviselője kérte.

Az almérők adatainak leolvasása és azok alapján a fogyasztott mennyiség szétosztása a szolgáltató feladata.

A fogyasztónak (díjfizető) biztosítani kell a hozzáférést a leolvasás lehetősége érdekében a szolgáltató számára.

Távhőszolgáltató a felhasznált távhő mennyiségét hőközponti mérés szerint, a mérőeszközt forgalmazó vagy szállító által megadott, a mérő hitelesítési engedélyében előírt beépítési követelmények betartásával beszerelt hitelesített mérővel méri.

A távhőszolgáltató mérés szerinti elszámolása [2/2004.(1.30.), 30/2009. (X.01.)] Önk. rendeletben meghatározottak szerinti:

- az állandó (alapidíj) tételből,
- változó, azon a hőfogyasztásával arányosan felmerülő költségeit a hőszállítás veszteségeinek (mint minden energia szállítás veszteségeinek) figyelembe vételével Hődíj, valamint a használati melegvízdíjra kerül elszámolásra

A ténylegesen felhasznált hődíj elszámolása a szolgáltatás hónapját követően leolvasott fogyasztás alapján történik. A Tsz. 44. § (1) bekezdése értelmében a díj kiegyenlítése a tulajdonosok egymással történő megállapodása szerint együttesen vagy épületrészenként is történhet. Külön történő (pl. lakásonként) díjfizetés esetén, amennyiben nincs tulajdonosi megállapodás (osztási arányok), a díj szétosztása az épületrészek légtérfogatainak arányában történik.

Az Önkormányzati rendelet alapján a hőközpontból ellátott épületek légtérfogatának arányai szerint. (Tsztv.44.§ (1) bekezdés).

A távhőszolgáltató a hőközpontban felszerelt mérőeszközök esetében a hőfogyasztás-mérőt, és a használati melegvíz célú felhasználását mérő vízmérőt e célra kialakított helyen kötelezően zárjeggyel látja el.

A felhasználó részéről szerződésszegő magatartásnak minősül (Tsz. 49. § (2), ha a Távhőszolgáltató tulajdonában lévő mérőeszközt, vagy a mérőeszköz hitelességét tanúsító jelet (fémzár) megrongálja, eltávolítja vagy - amennyiben a mérőeszköz olyan helyiségben van elhelyezve, amelybe a felhasználó állandó bejutása, vagy felügyelete biztosított - ezek sérülését, vagy hiányát Távhőszolgáltatónak nem jelenti be, vagy a mérőeszköz befolyásolásával, vagy megkerülésével távhőt vételez.

A fogyasztott távhőmennyiség meghatározására, és elszámolására használt mérőműszerek felszereléséről, leszereléséről, vagy cseréjéről a Távhőszolgáltató gondoskodik.

Az energia felhasználók érdekében az energia fogyasztás mérésére a rendszeren fejlesztéseket végez a szolgáltató „távleolvasási rendszert” épít ki, az érintett felhasználók a megvalósítást nem akadályozhatják, és annak megvalósítását közreműködésükkel segíteniük kell, amennyiben az rájuk nézve bizonyítottan nem jár hátránnyal.

7.2. Díjfizetés

7.2.1. Díjfizetés mért hőmennyiség alapján

Üzemi (egyéb fogyasztó), intézményi és lakossági a rendelkezésre állási díj (alapdíj) 1/12 részét egyenlő részletekben havonta, a tárgyhónapot követő 5-ig számlázza a szolgáltató.

A rendelkezésre állási díj: alapdíj

- a távhőszolgáltató saját hőtermelő létesítményének tüzelőanyag nélküli üzemeltetési és fenntartási költségeiből / saját teljesítménydíjből /
- a távhőszolgáltató távhővezetékének és tartozékainak, valamint az általa üzemeltetett hőközpontoknak az üzemeltetési és fenntartási költségéből /elosztási díjből/
- az üzemeltetés és fenntartás során szükségszerűen elfolyt víz díjából áll

Hődíj

Hődíjat az átvevő állományon mért (átvett) hőmennyiség (Ft/GJ), a fűtési hődíjat a fűtött légtérfogat (Ft/lm³), a melegvíz hődíját az elszámolandó használati melegvíz mennyiség (Ft/m³) után kell fizetni.

A hődíj:

- az általa előállított távhő tüzelőanyag árából,
- számítással meghatározott hálózati hőveszteségből,
- szükségszerűen elfolyt víz hőtartalmának ellenértékéből áll.
- a mérés alapján a leolvasott és GJ alapján szétosztott hődíjat légm³ alapján tárgyhónapot követő 5-ig számlázza a szolgáltató az alapdíjjal együtt.

Az üzem (egyéb fogyasztó) intézményi és lakossági fogyasztó a rendelkezésre állási díj (alapdíj) 1/12 részét egyenlő részletekben fizeti meg havonta, míg a hődíjat a tárgyhó utolsó munkanapján hőközpontban leolvasott GJ szétosztása alapján (légm³) arányában) a tárgyhónapi alapdíjjal együtt a tárgyhónapot követő 5-ig fizeti meg a fogyasztó a szolgáltató által elkészített számlája alapján.

7.2.2. Használati melegvíz hődíj elszámolása egyedi vízmérés esetén

A felhasználási helyre vonatkozó tényleges hődíj elszámolása havonta a leolvasott fogyasztás alapján történik, a leolvasást követő számlában.

A számlázandó hőmennyiség a ténylegesen elfogyasztott használati melegvíz mennyiségének (m³) és hőközponti mérés alapján a rendszerre megállapított átlagos fajlagos hőfelhasználási mutató (GJ/ m³) szorzataként kerül meghatározásra.

A hónap utolsó napján távleolvasóval leolvasott víz m³-nek megfelelő hődíjat az óraolvasást követő hónapban kerül kiszámlázásra.

7.2.3. Díjfizetés a használati melegvíz után:

Átalánydíj alkalmazása esetén egy fogyasztó részére szolgáltatott melegvíz mennyiséget más megállapodás hiányában - az épületek tűtött alapterülete (m²) arányában kell megállapítani és havonta kell elszámolni. (29/1991. (X.I.) IKM rendelet 3. számú melléklete

A használati melegvíz egyedi mérése esetén a használati melegvízfogyasztást a fogyasztó tulajdonában lévő, hitelesített, az általa használt lakás, helyiség valamennyi kifolyó csapját megelőző vezetékszakaszon szakszerűen felszerelt vízmérőkön ténylegesen mért melegvíz mennyiség (m³) alapján, havonta kerül elszámolásra a fogyasztott víz m³, melyre m³-ként 0,45 GJ melegítési hő kerül felszámításra.

A szolgáltatói hőközpontnak minősülnek azok a hőközpontok, amelyek több épületet, vagy építményt látnak el távhővel (fűtéssel és melegvízzel).

A hőközpontokban elfogyasztott hőmennyiségek elosztásának érdekében mindenki által elfogadott szétosztási arányt (légm³) jelöl meg a fűtési és HMV hőmennyiség szétosztására [Tsz.44.§(l)].

Szétosztásos elszámolási módban Távhőszolgáltató azokkal a felhasználókkal állapodhat meg, ahol a felhasználói helyhez több hővételezési hely tartozik.

7.2.4. Szétosztással történő elszámolás:

Amennyiben a felhasználási hely fűtéssel és melegvízzel (összhővel) egyaránt ellátott, akkor a felhasználási helyre meghatározott fűtési hőmennyiségből az egyes fűtéssel ellátott hővételezési helyekre jutó fűtési hőfogyasztás meghatározása a felhasználói fogyasztó által a közszolgáltatási szerződés mellékletében megadott fűtési felosztási százalékok arányában történik. A felhasználási helyre meghatározott melegvíz hőmennyiségből az egyes melegvízzel ellátott hővételezési helyekre jutó melegvíz hőfogyasztás meghatározása a felhasználói közösség által a közszolgáltatási szerződés mellékletében megadott melegvíz felosztási százalékok arányában történik.

A használati melegvíz egyedi mérése esetén a használati melegvízfogyasztást a fogyasztó tulajdonában lévő hitelesített, az általa használt lakás, helyiség valamennyi kifolyó csapját megelőző, vezetékszakaszon szakszerűen felszerelt vízmérőkön ténylegesen mért melegvíz mennyiség (m³) alapján havonta kerül elszámolásra a fogyasztott víz m³, melyre m³-ként 0,45 GJ felmelegítési hő kerül felszámításra.

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 szolgáltatási és vételezési körülményekre korrigált mennyiségét kell az elszámolás alapjának tekinteni. Ilyen időszak hiányában elsődlegesen a meghibásodás elhárítását megelőző, vagy amennyiben ilyen nincs a meghibásodás időpontját követő, legalább egy hónap hőfelhasználása képezi a korrekció alapját.

Méréskimaradás, vagy mérés nélküli időszak esetén a méretlen időszak fogyasztásának meghatározására az előbbi módszer alkalmazandó.

A szolgáltatói hőközpontban történő hőmennyiségmérés esetén a hőfogadó állomáson elhelyezett 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 Távhőszolgáltató ezt a hőmennyiséget az előző év azonos időszakának a mérőműszerek által meghatározott fogyasztást a felhasználási helyek légtérfogatának egymáshoz viszonyított arányában osztja szét a felhasználók között.

7.3. Támogatás

A Tsz. 57/F. § -ának megfelelően: távhőszolgáltatási támogatásban részesülhet az e törvény felhatalmazása alapján kiadott miniszteri rendeletben meghatározottaknak megfelelő távhőszolgáltató és külön kezelt intézmény, melynek feltételeit részletesen szabályozza az 51/2011 (IX.30.) NFM rendelet.

7.4 Nyereség

Az 50/2011 (IX.30.) NFM rendelet 5. § (1) értelmében: Az 1. mellékletben meghatározott értékesítő, valamint távhőszolgáltató tárgyevi auditált éves beszámolójában szereplő, a távhőtermelési és távhőszolgáltatási tevékenységéből származó adózás előtti eredménye nem haladhatja meg a tárgyévet megelőző év december 31-i, az auditált számviteli szétválasztás alapján az ezen tevékenységekre vonatkozó könyv szerinti bruttó eszközérték és a nyereségtényező szorzatának mértékét (a továbbiakban: nyereségkorlát).

Azon értékesítő esetében, ahol a hőt - részben vagy kizárólag - villamosenergia- termeléssel kapcsoltan állítják elő, és a megtermelt villamos energia támogatott áron kötelező átvétel alá esik, a nyereségkorlát meghatározása során a bruttó eszközértékbe bele kell számítani a tárgyévet megelőző év december 31-i, az auditált számviteli szétválasztás alapján a kapcsolt villamosenergia-termelési tevékenységre vonatkozó könyv szerinti bruttó eszközértéket is.

(2) A nyereségtényező

- a) azon értékesítő esetében, amely 2011. március 31. napját követően a villamos energiáról szóló [2007. évi LXXXVI. törvény](#) (a továbbiakban: [Vet.](#)) szerinti megújuló energiaforrást hasznosító vagy a nagy hatásfokú, hasznos hőenergiával kapcsoltan termelt villamos energia és a hasznos hő mennyisége megállapításának számítási módjáról szóló miniszteri rendelet szerinti nagy hatásfokú kapcsolt energiatermelés követelményeinek megfelelő távhőtermelő létesítményt üzembe helyezett, illetve üzembe helyez: 4,5%;
- b) az [a\) pont](#) alá nem tartozó értékesítő esetében: 2,0%;
- c) a távhőszolgáltató esetében 2,0%.

7.5. Használati melegvíz-csatornadíj elszámolása

Használati melegvíz készítéshez felhasznált ivóvíz- és csatornahasználati, valamint vízterhelési díj elszámolása

A melegvíz hődíj elszámolásával azonos módon, de a távhőszolgáltatás díjától elkülönítetten kell a melegvíz készítéshez felhasznált hálózati hidegvíz - víz és csatornahasználati - díját megfizetni a távhőszolgáltató felé akkor, ha annak ellenértékét a szolgáltató fizeti meg a fogyasztó helyett a mindenkori víziközmű szolgáltatónak.

7.6. Számlaadási kötelezettség

A számlákra vonatkozó jogszabályi előírások (2000. évi C. tv. a számvitelről, 2007. évi CXXVII. tv. az általános forgalmi adóról, 2013. évi CLXXXVIII. tv. az egységes közszolgáltatói számlaképről) betartásával felhasználási helyenként a távhőszolgáltatásért fizetendő ellenértékről a Herpály-Team Kft. számlát állít ki, amelyeket a fizetési határidő előtt legalább 8 nappal kézbesít a felhasználóknak.

Amikor a felhasználó a pénztárban kívánja kiegyenlíteni a távhőszolgáltatás díját, akkor a pénztáros a készpénz átvételét átvételi elismervény kiállításával igazolja.

Számlázás rendje

A számla kiállítására vonatkozó jogszabályi előírásainak betartásával a

Távhőszolgáltató felhasználási helyenként, a távhőszolgáltatásért fizetendő ellenértékről havonta számlát állít ki.

A számla csak a befizetést igazoló bizonylattal (bevételi pénztárbizonylat, átvételi elismervény, pénzügyi értesítő, számla aláírásával díjbeszedő részéről, postai feladási postabélyegző stb.) együtt tekintendő kiegyenlítettnek.

A kibocsájtott számla lehet:

- Tárgyhavi
- Végszámla
- Részszámla
- Elszámoló számla
- Rendező számla
- Utólagos elszámoló számla
- Stornós számla
- Számlát helyettesítő okmány

A számlák a hődíj elszámolási időszakot követő hónap 5. és 10. napja között kerülnek kiállításra.

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

Amennyiben a számlázás megkezdéséig a pénzügytől az értesítés megérkezik a felhasználó /díjfizető és a pénzügyet között létrejött megállapodásról (felhatalmazásról) a számla összegét a Társaság csoportos beszedési megbízással szedi be.

A számla összegében szereplő negatív előjelű tételek jóváírást jelentenek. A jóváírás adódhat díjvisszatérítésből, díjkedvezményből, elszámolási díjkülönbözetből, támogatásból. Amennyiben a negatív előjelű számla alapján a felhasználót/díj fizetőt visszatérítés illetné meg az 1000 Ft-ot meg nem haladó összeg esetében a Társaság azt a következő számlákban (-iban) beszámítja, az 1000 Ft-ot meghaladó összeg esetében a díjfizető fizetési módja szerinti módon a számlakibocsátásától számított 8 napon belül a Társaság köteles azt a felhasználónak vagy a díjfizetőnek visszafizetni.

7.7. Kifogás a számla ellen

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

A távhőszolgáltató vagy megbízottja köteles a kifogást megvizsgálni és ennek eredményéről a felhasználót a reklamációtól számított 15 napon belül írásban értesíteni. Ha a távhőszolgáltatónak felróható okból téves vagy elmaradt számlázás történt és emiatt az szolgáltatót díjkülönbözet illeti meg, a távhőszolgáltatás díját a korrekciós számlán feltüntetett fizetési határidőre, vagy egyedi megállapodásban részletezett módon egyenlítheti ki a felhasználó. Részletfizetési megállapodással módosított fizetési határidő nem haladhatja meg a téves vagy elmaradt számlázás időtartamát. Késedelmes fizetésnek minősül, ha a felhasználó a számla esedékessége, vagy a módosított határidő után egyenlíti ki a számla összegét.

7.8. Kifogás az elszámoló mérővel szemben

Az elszámolás alapjául szolgáló mérők Magyar Kereskedelmi Engedélyezési Hivatal által előírt hiteles állapotban tartásáról a mérő tulajdonosának kötelessége gondoskodni.

Az elszámolási mérők meghibásodására utaló bejelentéseket, eseményeket nyilvántartásba kell venni. A lehető legrövidebb időn belül felül kell vizsgálni a mérést és a mérőket. A meghibásodás jellegétől függően a javításra szolgáló intézkedéseket meg kell tenni.

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

A leszerelt és/vagy cserélt mérőeszközök adatait jegyzőkönyvben kell rögzíteni, melyet a szolgáltató és felhasználó aláírásával kell ellátni.

A meghibásodás időszakának elszámolására az alábbi pontokban leírtak a mértékadók:

- Amikor az elszámoló mérő, vagy annak valamely egysége hibásan mér, a leolvasás adatai a számlázás alapjául nem szolgálhatnak.
- Ha a meghibásodás időtartama megállapítható, annak időtartamára az előző év azonos időszakában mért mennyiség azonos szolgáltatási, illetve vételezési körülményekre korrigált mennyiségét kell az elszámolás alapjának tekinteni. Ilyen időszak hiányában a meghibásodás elhárítását követő, vagy a meghibásodás időpontját megelőző, legalább egy hónap

hőfelhasználása képezi a korrekció alapját.

- Amikor a helyesbítés mértéke nem határozható meg, vagy a felhasználó felhasználásában változás következett be, a meghibásodás időtartamára jellemző szolgáltatási paraméterek ismeretében kell az elszámolást elkészíteni, és arról a felhasználót tájékoztatni.

Szolgáltatói hőközpontban elhelyezett költségmegosztó mérőműszer meghibásodása esetén az egy hőközpontból ellátott felhasználók a hőközpontban mérthőmennyiség egymás közötti szétosztásáról megállapodhatnak. Megegyezés hiányában a távhőszolgáltató ezen hőmennyiséget az előző év azonos időszakának a költségmegosztó mérőműszerek által meghatározott fogyasztási arányai szerint, ilyen időszak hiányában a felhasználási helyek légtérfogatának egy- máshoz viszonyított arányában osztja szét a felhasználók között.

Lakóépületben elhelyezett költségosztó mérőműszerek meghibásodása miatt nem mérhető felhasználók hőfelhasználásának és melegvízfelhasználásának - a díjfizetők képviselőjével történő megállapodás hiányában - az előző év azonos időszakában mért hőfelhasználás és melegvízfelhasználás számolható el. Használati melegvíz-szolgáltatási elszámolására alkalmazott melegvízmérők meghibásodás vagy hitelesítés miatti kiszerezését a felhasználó köteles a távszolgáltatónak bejelenteni. A mérő kiszerezése előtt, valamint visszaszerelés után a felhasználó köteles a szolgáltatót írásban értesíteni és lehetővé tenni, hogy a felek a mérő számlálójának utolsó, illetve induló állását közösen rögzítsék.

A meghibásodás illetve a hitelesítés idejére a megelőző fogyasztás - ennek hiányában a közösen megállapított mennyiség - a díjelszámolás alapja.

7.9. Felhasználó / díjfizető változás kezelése

A Tsz. 37. § (6) bekezdése értelmében a díjfizetők személyében bekövetkező változások nem érintik a felhasználó és a távhőszolgáltató között létrejött általános közszolgáltatási szerződés érvényességét. A díjfizető a változás időpontjától jogosult a szolgáltatás igénybevételére és ugyanezen időponttól köteles a távhőszolgáltatás díjainak megfizetésére.

A felhasználási helyre meghatározott melegvíz hőmennyiségből az egyes melegvízzel ellátott hő vételezési helyekre jutó melegvíz hőfogyasztás meghatározása a fogyasztott melegvízes órán mért fogyasztás m³ alapján

kerül elszámolásra.

A díjfizetők részére a számlákon a fogyasztási helyre osztott fűtési és melegvíz hődíj külön-külön kerül elszámolásra.

A légtérfogatra vetített alapidj a számlán külön soron szerepel úgy mint

= fűtési célú alapidj

= melegvíz célú alapidj.

A felhasználó (díjfizető az alapidj 1/12 részét fizeti együtt a hődíjjal a tárgy hónapot követő hónapban kiállított számla alapján, a számlán feltüntetett fizetési határidőn belül [Önk. rendelet 2/2004.(I.30.), 30/2009. (X.01.)]

Amennyiben a felhasználói berendezések hibája, vagy alkalmatlansága miatt nem teljesíthető a szolgáltatás, a felhasználónak az adott szolgáltatásra vonatkozó alapidjat meg kell fizetnie.

A hődíj számlázása havonkénti mérés alapján történik, a felhasználó/díjfizető ebben az esetben a havi számlájában utólag fizeti meg a hőközpontban hitelesen mért hőmennyiség díjának ellenértékét a megadott légm³ alapján.

Távhőszolgáltató a felhasználó/díj fizető személyében bekövetkezett változás bejelentésének hónapjában állítja ki az ügyfelek (fogyasztók) részére az elszámoló számlát a régi felhasználó díjfizető részére.

7.10. Pénzügyi követelések benyújtása

7.10.1. Számlakézbesítés a felhasználási helyre

A kiállított készpénzes számlákat a díjbeszedő kézbesíti a felhasználóhoz. Számlák kiegyenlítése:

A felhasználó/díj fizetői számlák fizetési határideje a számla keltének a hónapjának az utolsó napjával megegyező lakossági felhasználók esetében. Amennyiben a fizetési határidő utolsó napja nem munkanap, akkor az azt követő első munkanap a fizetési határidő.

A csoportos beszedési megbízást adó felhasználók/díjfizetők folyószámla terhelésének értéknapja a fizetési határidő, vagy az azt megelőző munkanap.

Normál csoportos beszedési megbízás esetén a fizetési határidő lejártá előtti értéknapra kerül benyújtásra a fogyasztó számlavezető bankja felé a beszedési megbízás.

Amennyiben fedezethiány, vagy limit túllépés miatt nem teljesül a beszedési megbízás, ebben az esetben a fogyasztó kiértékelésre kerül, és ismét benyújtásra kerül a bankja felé a beszedési megbízás. Az ismételt beszedés sikertelensége esetén a felhasználó/díjfizető köteles gondoskodni a számla kiegyenlítéséről. Amennyiben a befizetés elmarad felszólító levél kerül kiküldésre.

7.10.2. Számlák kézbesítése: Számlák postai küldeményként való kézbesítése

Ha a felhasználó számlázási, illetve levélcímre kéri a kézbesítést, akkor a számlák elkészítését követő második munkanapig a postára adásnak meg kell történnie.

Papír alapon, nyomdai úton előállított számlák esetében;

Ha a felhasználó/díj fizető a felhasználási hely címével megegyező számlázási, vagy levélcímre kéri a kézbesítést, akkor a Társaság által kibocsájtott számlákat - saját kézbesítési tevékenységgel - a fizetési határidőn belül eljuttatja a megjelölt fogyasztói címre, amennyiben eltérő cím kerül megjelölésre, akkor a számlák elkészítését követő munkanapon történik a postára adása.

7.10.3. Fizetési módok:

Lakossági folyószámláról (átutalási betétszámláról) történő kiegyenlítés

Ha a felhasználó vagy a pénzügyintézet értesíti a Herpály-Team Kft.-t arról, hogy a felhasználó és a pénzügyintézet között megállapodás jött létre a távhőellátás díjának lakossági folyószámláról (átutalási betétszámláról) történő kiegyenlítésre, akkor a bejelentést követő hónaptól a Herpály-Team Kft. tárgyhó 10-ig értesíti a pénzügyintézetet a fizetendő díjról. A számlákat tárgyhó 10-ig a Herpály-Team Kft. postára adja.

7.10.4. Készpénz fizetés a felhasználási helyen

Amennyiben a felhasználó helyszínen kívánja kiegyenlíteni a távhőszolgáltatás díját, akkor a kézbesítést végző díjbeszedő a kifizetett számlát átadja a felhasználónak. A díjbeszedő igazolvánnyal rendelkezik, melyet a felhasználó kérése nélkül is kötelesek felmutatni.

7.10.5. Pénztári befizetés

A felhasználó a választása szerint az Ügyfélszolgálati Iroda pénztárában is kifizetheti a távhőszolgáltatás díját. Ha a számlája az Ügyfélszolgálaton van, akkor a befizetés ellenében megkapja azt. Ha a számlája nincs az Ügyfélszolgálaton, (a díjbeszedőnél van) akkor a befizetett összegről bevételi pénztárbizonylatot kap, és a számlát az Ügyfélszolgálat eljuttatni köteles a címére.

Készpénzfizetés: A pénztárakban történő készpénzes fizetés során amennyiben a befizető rendelkezik arról, hogy a befizetésével mely tartozását kívánja rendezni, úgy a befizetés arra a követelésre kerül könyvelésre, rendelkezés hiányában minden esetben a legrégebbi követelések kerülnek kiegyenlítésre először.

Bankkártyás fizetés: Központi pénztárba ATM-en keresztül lehetséges a bankkártyás fizetés, az elektronikus fizetési módok a honlapon közzétételre kerülnek.

- Postai csekken történő befizetés
- Átutalással történő számlafizetés
- Csoportos beszedés

7.10.6. Bankszámláról történő kiegyenlítés

A bankszámlával rendelkező felhasználók a pénzforgalmi szabályok előírásai alapján kétoldalú megállapodásban rögzített módon - határidős megbízással - átutalással rendezhetik a postai úton hozzájuk eljuttatott számlát.

7.10.7. A felhasználói díjfizetés feltételei

A távhőszolgáltatás ellenértékét a felhasználó a fizetési megállapodásban vagy a számlán feltüntetett határidőig egyenlítheti ki pótdíj (kamat) mentesen. Alaptalan számlareklamáció a fizetési határidőt nem módosítja. Jogos számlareklamáció esetén a módosított fizetési határidőt a korrekciós számlán kell feltüntetni.

Pénzintézetten keresztül történő számlarendezés esetén a fedezethiány a fizetési határidőt nem módosítja.

Abban az esetben, amikor a felhasználó és a pénzügyintézet közötti megállapodás megszűnéséről a számlázás megkezdéséig (a tárgyhót megelőző hónap utolsó munkanapja) az érintett felek egyike sem, vagy késedelmesen értesíti a Herpály-Team Kft.-t, a számla fizetési határideje nem módosul és a kézbesített számla alapján a határidőre történő kiegyenlítésről a felhasználónak kell gondoskodni.

A beérkező befizetések minden esetben arra a követelésre kerülnek lekönyvelésre, amire a felhasználó/ fogyasztó szánta, amennyiben van erre hivatkozás (referencia szám, számla szám, szövegjelölés).

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

7.10.8 Késedelmes fizetés

Amennyiben a felhasználó a számla összegét a fizetési megállapodásban rögzített, vagy a számlán feltüntetett határidőig nem fizeti meg, a Herpály- Team Kft. ajánlott levélben szólítja fel a tulajdonost a díj kiegyenlítésére.

A Herpály-Team Kft.-t nem terheli felelősség azért, ha a felszólító levelet a posta nem az ajánlott küldeményekre vonatkozó előírások szerint kézbesíti. Ha a felhasználó, vagy a számlavezetéssel megbízott pénzügyintézet a fizetési határidőig nem fizeti meg a számla összegét, a Herpály-Team Kft. jogosult késedelmi kamatot felszámítani.

A kamat összegét a késedelmi kamat időtartama alatt érvényes jogszabályi rendelkezések alapján kell kiszámítani. A kamatfizetési kötelezettség időpontja a számlán feltüntetett fizetési határidőt követő nap. A kamatfizetési kötelezettség akkor is fennáll, ha a kötelezett késedelmét kimenti.

Abban az esetben, ha a távhőszolgáltatás díját a felhasználó felszólítás ellenére nem fizeti meg, a hőszolgáltató jogosult a felhasználót, illetőleg a tulajdonában levő épületet a távhőszolgáltatásból korlátozni, vagy kikapcsolni, továbbá törvényes úton behajtani a tartozást.

7.11. Díjfizetési kötelezettség

A Berettyóújfalu Város Önkormányzat Képviselő-testületének 2/2004. (1.30.) Ök. rendeletben előírtaknak megfelelően a szolgáltatás díjának megfizetése a távhóval ellátott épület/épületrész tulajdonosának illetőleg a felhasználói közösség tagjainak kötelessége.

A díjakat a távhőszolgáltató által kiállított számlán feltüntetett, a számla keltétől számított -8 naptári napnál nem rövidebb- fizetési határidő lejártáig kell megfizetni.

A tulajdonos és a bérlő vagy, használó együttes kérelmére: díjbefizetést az épület/épületrész használója, bérlője is teljesíthet, a Tszt. 44. § (3) bekezdése szerint. Azonban ez nem mentesíti a tulajdonost egyszerű (sortartó) kezeskénti díj- és díjhátralék fizetési kötelessége alól. Erről a „Felhasználó / Díjfizető változás bejelentő” adatlapon Herpály-Team Kft. írásban is tájékoztatja az érintett feleket a változások bejelentésekor.

7.12. Túlfizetések kezelésének rendje:

Jóváíró számla kibocsátása, vagy már kiegyenlített tételre történő ismételt befizetés miatt, a felhasználó/díjfizető folyószámlájának egyenlege negatív lehet. Ha az elszámolás eredményeként a felhasználó vagy a díjfizető folyószámláján túlfizetés mutatkozik a Felhasználó vagy a Díjfizető eltérő kérésének hiányában a Szolgáltató

a, az 1000 Ft ot meg nem haladó összeg esetében a Díjfizetőt megillető összeget a Felhasználó vagy a Díjfizető következő számlájában számolja el

b, az 1000 Ft ot meghaladó összeg esetében a Díjfizető fizetési módja szerinti módon a számlakibocsátásától számított 8 napon belül köteles a Felhasználónak vagy a Díjfizetőnek visszafizetni.

A fogyasztói változás esetén; szolgáltatás megszűnése esetén a felhasználó/díjbeszedő személyében bekövetkezett változaskor a rendező számla kiállítását követően keletkezett visszautalandó összeg 8 napon belül visszafizetésre kerül a felhasználó/díj fizető részére.

Folyószámlára történik a visszautalás abban az esetben, ha ismert a felhasználó/díj fizető bankszámlaszáma. Amennyiben lehetőség van rá (pl. fogyasztóváltás) igénybejelentéskor a kiköltöző ügyfél bankszámlaszámának felvételével biztosítható a visszafizetés, amennyiben nem lehetséges a fentebb leírt esetekben tájékoztató levél kerül kiküldésre, amelyben az összegre való

hivatkozással jelöljük, hogy szíveskedjenek a Szolgáltató irodájában megjelenni a pénzforgalom elszámolásának céljából.

Társaságunk a fűtési és használati-melegvíz szolgáltatáshoz kötődő díjfizetői, felhasználói túlfizetéseket minden fizetési módnál az alábbiak szerint hajtja végre.

A felhasználó / díjfizető a túlfizetést a Herpály-Team Kft (József A. u. 35. alatt) személyesen, vagy írásos felhatalmazás alapján, meghatalmazottja is felveheti a vevőszolgálati pénztárban.

A kifizetések előtt, a túlfizetésekből az érintett felhasználási helyen lévő esetleges hátralék levonásra (kompenzálásra) kerül és csak a fennmaradó egyenleg kerülhet visszafizetésre.

Felhasználói / díjfizetői túlfizetés esetén, amennyiben a felhasználónak / díjfizetőnek hátraléka van a Herpály-Team Kft-vel szemben és a túlfizetés a teljes hátralékot nem fedezi; akkor azt költség és/vagy kamattartozás fennállásakor a Ptk.293.§-a szerint: elsősorban a költségre, aztán a kamatra és végül a legrégebbi tőketartozásra kell lekönyvelni.

Ha a felhasználónak / díjfizetőnek nincs költség és kamat tartozása csak akkor lehet a Ptk.290. §-a értelmében a túlfizetést (befizetést) a felhasználó / díjfizető rendelkezése szerinti időszakra lekönyvelni.

Amennyiben a túlfizetés meghaladja a felhasználói / díjfizetői hátralékot, akkor azt szintén költségre, kamatra és tőkére kell könyvelni, a fennmaradó túlfizetést pedig jóvá kell írni, vagy vissza kell utalni.

Ez a könyvelési, jóváírási, visszafizetési metodika érvényes mind a fűtési, mind a használati melegvíz szolgáltatáshoz kötődő túlfizetésekre.

A Vevőszolgálati Irodán a visszafizetések előtt ellenőrizzük, hogy nem került e már feldolgozásra, postázásra az összeg, mert ebben az esetben már nem teljesíthető a vevőszolgálati visszafizetés.

Díjfizetőink a Ügyfélszolgálati Irodánkban jelezhetik, ha nem igénylik túlfizetéseik visszautalását. Ebben az esetben a túlfizetés jóváírásra kerül a következő havi számlákban.

7.13. Díjfizetési hátralékok kezelése

A számlázás a felhasználó/díjfizető Tulajdonos részére történik, analitikus folyószámlán nyilvántartásra kerül a felhasználó / vagy díjfizető adatai, az azonosításhoz, és a lejárt határidejű követelések beszedéséhez szükséges adatok.

A követelések között teljesítéssel alátámasztott követelés kerül be a nyilvántartásba, amit a díjfizető /felhasználó számára igazolásként használ fel.

A távhőszolgáltató társaság követelésként tartja nyilván a számlák késedelmes teljesítéséből adódó tőkeköveteléseket, egyéb beszedéssel összefüggő többletköltségeket.

Az analitikus folyószámla egyenlege a szála tőketartozását mutatja, míg az analitika alrendszerében kerül kimutatásra a késedelmes fizetésből adódó többletköltség.

Hátralékok kezelése

Szociális támogatások: (állami, önkormányzati, alapítványi stb.)

Különböző, akár szociális rászorultsági alapon is - alapítványok és Önkormányzatok, állami - nyújtott támogatások számlában történő érvényesítésével lehetőség van a felhasználók/ díjfizetők bizonyos rétegeinek a fizetői körben tartására, illetve a 2013. évi LIV. Törvényben biztosított rezsidíj csökkentésre.

A támogatások a távhőszolgáltatási számla végösszegét, azaz a díjfizető által fizetendő összeget csökkentik. A támogatások összegét a távhőszámla bruttó összegének erejéig lehet felhasználni, a számla értékét meghaladó támogatás összege készpénzként nem fizethető ki, kivéve, ha erre jogszabály kötelezi a szolgáltatót.

Felszólítási eljárás:

Amennyiben egy felhasználó/díjfizető a kötelezettséget a fizetési határidő leteltéig nem rendezi, úgy a távhőszolgáltató felszólítási eljárás alá vonja.

A felszólítási eljárás során Távhőszolgáltató felszólító levelet küld a késedelembe esett felhasználó/díj fizető részére, melyekben jelzi az aktuális hátralék összegét számlánként.

Távhőszolgáltató jogosult a felszólítással összefüggő költségét (fizetési felszólítás, eljárási díja) a felhasználó/díj fizető részére felszámítani.

Távhőszolgáltató által felszámított fizetési felszólítási díj mindenkor mértékét a távhőszolgáltató a honlapján teszi közzé.

Részletfizetési megállapodás:

A felhasználó/díj fizető írásbeli, vagy a személyes ügyfélszolgálaton megtett kérésére a díjtartozások részletekben történő megfizetése engedélyezhető a következő feltételek együttes érvényesülése esetén:

- Távhőszolgáltató a felhasználói/díjfizetői díjtartozást a saját követeléseként tartja nyilván.
- a felhasználói/díj fizető vagy a képviselőjére jogosult részletfizetési megállapodásban vállalja, hogy:
- a folyamatos szolgáltatással kapcsolatos fizetési kötelezettséget határidőben, teljes egészében teljesíti,
- a korábbi díjtartozását 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/díj fizető Távhőszolgáltató által írásban közölt részletfizetési feltételeket igazoltan elfogadja.

A felhasználó/díj fizető a részletfizetési megállapodásban rögzítettek szerint fizeti meg a meghatározott részletfizetési összeget. A felhasználó/díj fizető az általa aláírt megállapodás Távhőszolgáltató részére történő visszaküldésével hitelt érdemlően igazolni köteles. Amennyiben a részletfizetési megállapodásban rögzítettek teljesítésében egyetlen alkalommal elmaradás mutatkozik, a részletfizetésre vonatkozó lehetőséget a továbbiakban nem tartja fenn.

Egy felhasználónak/díj fizetőnek egyszerre csak egy hatályos megállapodása lehet a részletfizetésre.

Egy adott évben amennyiben a felhasználónak/díj fizetőnek a részletfizetési megállapodása, nem fizetés miatt megszűnésre kerülne, még egy alkalommal lehetősége marad a részletfizetési megállapodás megkötésére.

Amennyiben a felhasználó/díj fizető a folyamatos szolgáltatással kapcsolatos fizetési kötelezettségét és/vagy a megállapodás bármelyik részletét fizetési határidőben nem, vagy csak részben teljesíti a megállapodás külön értesítés nélkül megszűnik és a követelés egy összegben válik esedékessé.

Késedelmi kamat:

Távhőszolgáltató a késedelmes befizetések után járó, a Pkt. szerinti mértékű késedelmi kamatot számítja fel, amennyiben a késedelmi kamat fizetése külön megállapodásban nem került rögzítésre. A késedelmi kamatról évente egy alkalommal kamatközlő levél kerül kiküldésre, melyről minden esetben visszaigazolást kér a szolgáltató a kamat jogosságának az elismerése céljából

Hátralékkezelési folyamat elemei:

- a felhasználási hely tulajdonosának írásbeli értesítése, felszólítása,
- részletfizetési megállapodások kötése,
- szolgáltatási korlátozások,
- fizetési meghagyás kibocsátása/ perré alakulás esetén bírósági per kezdeményezése
- jogerős és végrehajtható okirat alapján a bírósági végrehajtási eljárás megindítása: jövedelem letiltás, ingatlanokra jelzálog bejegyeztetés, ingóságok és ingatlanok árvereztetése,
- közületi felhasználók (jogi személyek) esetében felszámolás kezdeményezése.

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

- az adott időszakra nyilvántartott követelést,
- a felhasználó körülményeit, fizetési készségét,
- a behajtás költségeit,
- a felhasználó által felajánlott biztosítékokat.

A távhőszolgáltató a Tszt. 51. § (3) bekezdés *a)-b)* pontja értelmében a szolgáltatást felfüggesztheti:

- a)* ha a felhasználó vagy a díjfizető a 49. § (2) bekezdés *c)-d)* pontjaiban meghatározott (korrekt mérés és elszámolás megfiúsítása) szerződésszegést követi el vagy a távhőszolgáltatás díját az önkormányzatnak az áralkalmazás és a díjfizetés feltételeit megállapító rendeletében meghatározott (számlán feltüntetett fizetési) határidőn túl nem, vagy késedelmesen fizeti meg (Tszt.49.§ (2) bek. *e) pont*).
- b)* ha a felhasználó vagy a díjfizető a 49. § (2) bekezdés *b)* pontjában meghatározott (táv hővételezés veszélyeztetése) szerződésszegést követi el.

A távhőszolgáltató a Tszt. 51. § (3) bekezdés *b*)-*c*) pontja és (4) bekezdése értelmében a szolgáltatási szerződést felmondhatja:

- a*) ha a felhasználó vagy a díjfizető a 49. § (2) bekezdés *b*) pontjában meghatározott (távhővételezés veszélyeztetése) szerződésszegést követi el;
- b*) ha a felhasználó vagy a díjfizető a 49. § (2) bekezdésének *g*) pontjában meghatározott szerződésszegést követi el (távhő vételezését nem a 38. § (2), (4), illetve (5) bekezdésében foglalt feltételekkel szünteti meg)
- c*) ha a díjfizetés kötelezettje a szolgáltató írásbeli felszólítása ellenére a távhőszolgáltatás díját az esedékesség lejártát követő 60 napon belül nem fizeti meg.

7.14. Hátralékosok segítése

A bírósági eljárások és szolgáltatás felfüggesztések megelőzését szolgáló szociális támogatási lehetőségek:

- Lakásfenntartási támogatás

Igényelni: Berettyóújfalu Város Önkormányzata Berettyóújfalu, Dózsa Gy. u. 17-19
Tel.: 54/505-450.

A megítélt és átutalt támogatást cégünk a tárgyhavi számlákban feltünteti és jóváírja.

- Részletfizetési megállapodás

Herpály-Team Kft. Ügyfélszolgálati irodájában (József A. u.35)
06-54-402-436

8. AZ ÜZEMI ESEMÉNYEK RENDSZERE

8.1. Hibaelhárítás

8.1.1. Hibabejelentés

Berettyóújfalu, József Attila u. 35.

Telefon: 06-54-402-436

06-54-400-389

e-mail: herpaly@gmail.com

hétfőtől – szerdáig 7¹⁵ - 16⁰⁰ óráig

csütörtök 7⁰⁰ - 19⁰⁰ óráig

péntek 7¹⁵ - 14⁰⁰ óráig

Hibabejelentés: fűtésmegrendelés, fűtési és melegvízes szolgáltatás
minőségével kapcsolatos észrevételek fogadása:

Személyesen: Berettyóújfalu, József A. u. 35.

Ügyfélszolgálati irodában a következő nyitvatartási időben

hétfőtől – szerdáig 7¹⁵ - 16⁰⁰ óráig

csütörtök 7⁰⁰ - 19⁰⁰ óráig

péntek 7¹⁵ - 14⁰⁰ óráig

A bejelentett hibát a felvevőnek regisztrálnia kell a „Hibajelentő füzetbe”

Telefonon: 06-54-400-389 számon ügyfélszolgálati iroda

ügyfélszolgálati időben (Berettyóújfalu, József A. u. 35.)

06-54-402-436 központi számon (Berettyóújfalu, József A.u. 35.)

06-54-402-310 Berettyóújfalu, Bessenyei Kazánház (Madách u. 1.)

06-30-635-0757 Berettyóújfalu Bessenyei Kazánház (Madách u. 1.)

Faxon: 06-54-402-438 fax számon (Berettyóújfalu, József A. u. 35.)

Egyéb elektronikus hírközlési eszközön:

e-mail: herpaly@gmail.com

Írásban: Elektronikus úton: e-mail: herpaly@gmail.com
ügyfélszolgálat: Berettyóújfalu, József A. u. 35. Ügyfélszolgálati iroda

Ügyelet: 06-54-402-310, Bessenyei kazánház (Madách u. 1.) 00.00-24.00
óra között

- október 15 és következő év április 15 között 00.00-24.00 óra
között ügyelet 24 órás szolgálatban

- április 16 - október 14 között 6.00-22.00 óráig

00.00 - 24.00 óra között egész évben folyamatos ügyelet: 06-30-635-0757

8.1.2. A hiba elhárításának módja

A hibaelhárítást társaságunk végzi. A vállalkozók által végzett hibaelhárításhoz társaságunk biztosítja az érintett rendszer kizárását, leürítését majd a hiba elhárítását követően a rendszer feltöltését és légtelenítését. A felhasználói rendszer hibaelhárítás miatti szolgáltatás szüneteltetés okáról, időtartamáról a munkát végzőnek vagy végeztetőnek kell az érintett felhasználókat előzetesen kiértesíteni.

Felhasználói rendszeren keletkező hiba esetén, ha az testi épséget veszélyeztet vagy anyagi kárt okozhat társaságunk a felhasználó igénybejelentését követően a meghibásodott vezetékszakaszt kizárja vagy fűtőtestet leszereli.

8.2. Szolgáltatás kimaradás

8.2.1. Hibából, üzemzavarból eredő szolgáltatás kimaradás

A város egészét, vagy egyes városrészeket érintő szolgáltatás kimaradáskor a társaságunk honlapján kell közzé tenni a tájékoztatást az üzemzavar jellegéről és az elhárítás befejezésének várható idejéről, amit friss információkkal ki kell egészíteni.

Ha a hiba elhárítása több napot vesz igénybe, a tájékoztatást naponként a friss információkkal meg kell ismételni.

Egy hőközponttól ellátott épület(ek) üzemzavara esetén a lépcsőház(ak) bejáratánál hirdetményen kell tájékoztatni a felhasználókat az üzemzavar jellegéről, az elhárítás befejezésének várható idejéről.

Hibaelhárítási munkák végzésénél a szolgáltató köteles a távhőszolgáltatás kiesést a szükséges legkisebb felhasználói körben és időtartamban kezelni.

8.2.2. Tervezett szolgáltatás kimaradás

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 szüneteltetés 8 napnál hosszabb nem lehet. A felek a munkálatokról legalább a munkálatok megkezdése előtt 8 nappal kötelesek egymást írásban értesíteni.

8.2.3. Az országos tüzelőanyag hiány miatt, illetve környezetvédelmi veszély esetén bevezetendő korlátozások módját részletesen szabályozza Berettyóújfalu Város Önkormányzat Képviselő-testületének 2/2004. (I.30.) számú Ök. rendelet 11-12. §-ai.

9. KAPCSOLATOK, TÁJÉKOZTATÓK

9.1. Kapcsolat a felhasználókkal

A hőszolgáltatás, a szervizelés, az ügyfélszolgálati tevékenység során számos kapcsolódási pont jön létre a Herpály-Team Kft. és felhasználói, díjfizetői között. Ezen kapcsolatok során a szolgáltató törekszik a figyelmes, udvarias viselkedésre, a felhasználók által felvetett problémák megoldására, megelégedettségük javítására.

9.2. Kapcsolat a felhasználói érdekvédelmi szervezetekkel

A szolgáltató a fogyasztóvédelmi szervezet és érdekképviselőlet illetékességéhez tartozó, a felhasználókat és díjfizetőket érintő kérdésekben köteles a közérdekű adatokat - kivéve a szolgálati titkot - hozzáférhetővé tenni, a felhasználókat és díjfizetőket érintő tervezett intézkedésekről tájékoztatást adni.

Területileg illetékes Fogyasztóvédelmi szervezet:

- Hajdú-Bihar Megyei Kormányhivatal Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály
Fogyasztóvédelmi Osztály

4024 Debrecen, Tímár u. 17-19.

-Hajdú-Bihar Megyei Békéltető Testület

4025 Debrecen, Petőfi Tér 10.

A fogyasztóvédelemről szóló törvény értelmében a területileg illetékes fogyasztóvédelmi felügyelőség

- a. megvizsgálja az árakra vonatkozó rendelkezések megtartását, és az ezzel kapcsolatos díjfizető számlapanaszokat,
- b. együttműködik a felhasználók társadalmi érdekképviselői szervezeteivel,
- c. ellenőrzi, hogy a távhőszolgáltató a fogyasztóvédelmi tv.-ben és a távhő tv. 11§-ban előírt az ügyfélszolgálat működtetésére vonatkozó kötelezettségeknek eleget tesz e,
- d. véleményezi a távhőszolgáltató üzletszabályzatát az Önkormányzat Jegyzőjének megkeresésére.
- e. ellenőrzi a hőközpontokban a hőszolgáltató által alkalmazott mérőeszközök hitelesítésének érvényességét,
- f. megvizsgálja az a, c és az e pontokkal kapcsolatos díjfizetői panaszokat.

9.3. Kapcsolat a beszállítókkal

A hőenergiaellátás zavartalan és biztonságos ellátása érdekében a külső beszállítókkal rendszeres és folyamatos kapcsolattartás szükséges. A kapcsolattartás módját a megkötött szerződések határozzák meg. Éves szerződések keretei között szerzi be az alaptevékenységhez szükséges tüzelő anyag-energiahordozó mennyiséget, valamint a fűtés céljára szolgáló vizet.

A beszerzések kapcsán célunk a kereskedelmi verseny által nyújtott előnyökkel, ennek keretében a legkedvezőbb lehetőségekkel.

Fő beszállítóink:

- E.On Energiakereskedelmi Kft
- HBVSZ Zrt.

Tájékoztatók, jogszabályi háttér

9.4. Tájékoztatások:

A fejezet a Távhőszolgáltató és a Felhasználó (beleértve értelemszerűen a továbbiakban Díjfizető) tájékoztatási rendszerét szabályozza a tájékoztatási kötelezettség tartalma és formái a teljes körű ügyfél ügyintézési rendszer és az elérhetőségek tekintetében, valamint a Távhőszolgáltató együttműködési kötelezettségét és módját a Fogyasztóvédelmi Felügyelőségekkel és a Felhasználók társadalmi érdekképviselői szervezeteivel (felhasználói érdekképviselő).

9.5. A kapcsolatrendszer jogszabályi háttere

- | | |
|---|-------------|
| = Törvényi szabályozás | Tsztv. 11§ |
| = Közszolgáltatási szerződés, a díj szétosztás módjai és arányai | TKsz. 26.1. |
| =Tájékoztatási kötelezettség, számlázással | TKsz. 26.2 |
| = Közérdekű kötelező információk honlapon,
valamint helyi közzététellel | TKsz. 26.3 |
| = Kötelező, kiegészítő információk feltüntetése a számlán | TKsz. 26.4 |
| = Együttműködési kötelezettség a kijelölt
fogyasztóvédelmi szervek részletes listája | Önk.r.20§ |

9.6. A kapcsolattartás és tájékoztatás egyéb módjai

A jogszabályokban foglaltakon túlmutató információ nyújtása, a gyors és szakszerű tájékoztatás teljeskörűvé tétele érdekében Távhőszolgáltató Felhasználói részére az alábbi lehetőségeket biztosítja:

A lakossági igényekhez igazodó, meghosszabbított fogadó idejű ügyfélszolgálat és közvetlen nagyfogyasztói kapcsolattartás mellett üzemviteli kérdésekben a helyi szolgáltatói egységeink közvetlen rendelkezésre állása.

Hibabejelentések, műszaki és szolgáltatással kapcsolatos panaszbejelentések folyamatos 24 órás fogadása, a szolgáltatás központi helyén a diszpécser szolgálati helyen.

Közös képviselőkkel való kapcsolattartás, személyes - írásos - telefonos - e-mailek útján.

Igény szerint részvétel a lakógyűléseken.

9.7. Felhasznált jogszabályok jegyzéke:

- a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV törvény (Fgytv.)
- távhőszolgáltatásról 2005. évi XVIII. törvény (Távhő tv.)
- távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény végrehajtásáról szóló 157/2005. (VIII. 15.) Kormány rendelet (Távhő tv. Vhr.)

9.8. Elérhetőségek

A társaság honlapja www.herpalyteam.hu jelen üzletszabályzat 8. pontjai és a közszolgáltatási szerződés tartalmazza a személyes, a telefonos, a hagyományos postai és az elektronikus - e-mail és internet címeket - elérhetőségeinket, de itt is megismételjük:

Berettyóújfalu, József Attila u. 35.

Telefon: 06-54-402-436

06-54-400-389

e-mail: herpaly@gmail.com

hétfőtől – szerdáig 7¹⁵ - 16⁰⁰ óráig

csütörtök 7⁰⁰ - 19⁰⁰ óráig

péntek 7¹⁵ - 14⁰⁰ óráig

Hibabejelentés: fűtőmegrendelés, fűtési és melegvízes szolgáltatás minőségével kapcsolatos észrevételek fogadása:

Személyesen: Berettyóújfalu, József A. u. 35.

Ügyfélszolgálati irodában a következő nyitvatartási időben

hétfőtől – szerdáig 7¹⁵ - 16⁰⁰ óráig

csütörtök 7⁰⁰ - 19⁰⁰ óráig

péntek 7¹⁵ - 14⁰⁰ óráig

Telefonon: 06-54-400-389 számon ügyfélszolgálati iroda

ügyfélszolgálati időben (Berettyóújfalu, József A. u. 35.)

06-54-402-436 központi számon (Berettyóújfalu, József A.u. 35.)

06-54-402-310 Berettyóújfalu, Bessenyei Kazánház (Madách u. 1.)

06-30-635-0757 Berettyóújfalu Bessenyei Kazánház (Madách u. 1.)

Faxon: 06-54-402-438 fax számon (Berettyóújfalu, József A. u. 35.)

Egyéb elektronikus hírközlési eszközön:

e-mail: herpaly@gmail.com

Írásban: Elektronikus úton: e-mail: herpaly@gmail.com

ügyfélszolgálat: Berettyóújfalu, József A. u. 35. Ügyfélszolgálati iroda

Ügyelet:

06-54-402-310, Bessenyei kazánház (Madách u. 1.) 00.00-24.00 óra között

- október 15 és következő év április 15 között 00.00-24.00 óra között ügyelet 24 órás szolgálatban

- április 16 - október 14 között 6.00-22.00 óráig

00.00 - 24.00 óra között egész évben folyamatos ügyelet: 06-30-635-0757

10. SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGÉRE VONATKOZÓ ELŐÍRÁSOK

10.1. Fűtési szolgáltatás minőségi előírásai

BIZTONSÁG: a fűtővíz megengedett nyomása és hőmérséklete

A hőszolgáltató köteles az előírt, vagy szerződött fűtési hőtéljesítményt a fogyasztó részére biztosítani. A fűtővíz nyomása és hőmérséklete azonban nem haladhatja meg a tervező által előírt megengedett üzemi értékeket.

A hőszolgáltató a megengedett nyomás és hőfok értékek túllépését köteles biztonsági szerelvények beépítésével megakadályozni.

FOLYAMATOSSÁG: a fűtési hőszolgáltatásban

Folyamatos és biztonságos fűtési szolgáltatást kell nyújtani:

- a fűtési hőszolgáltatási szerződésben rögzített időszakban (október hó 15. és a következő év április 15. között);
- fogyasztói megrendelés esetén a megadott időszakokon kívül (szeptember 15 és október 14., valamint április 16 és május 15. között) is kell fűtést biztosítani, ha a szolgáltatói- és fogyasztói rendszeren végzett éves karbantartási, vagy felújítási munkák ezt lehetővé teszik.

A felhasználói közösség megbízott által megrendelt minimális helyiséghőmérsékletet (a maximális hőfok: 22°C), illetve a szerződésekben rögzített hőmennyiség, hőtéljesítmény paramétereiket folyamatosan, egyenletesen biztosítani kell.

A szolgáltató Tszt. 49. § (1) bek. *a-d, vagy f)* pont szerinti szerződésszegése (a szolgáltatónak felróható okból bekövetkezett szolgáltatói szünet, vagy elégtelenség) esetén a felhasználó, díjfizető részére teljesítendő kötbér mértékét -Tszt. 50 § (4) bek. értelmében- a közszolgáltatási szerződésben kell meghatározni. Amennyiben a szolgáltató magatartása, neki felróható okból a Tszt. 49.§ (1) bek. *a-d, vagy f)* pontjaiban foglaltaknak megfelelően szerződésszegésnek minősül, akkor a felhasználó felé kötbér fizetési kötelezettséggel tartozik.

A kötbér alapja és mértéke: a felhasználó előző évi összfogyasztása alapján, az egy naptári napra jutó fogyasztás ellenértéke, melyet a nem szerződésszerű szolgáltatásnyújtással érintett napok után kell megfizetni.

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.

A távfűtési berendezéseken előre tervezhetően végzett karbantartási, felújítási, munkák miatt szükségessé váló szüneteltetés kezdete előtt legalább 8 nappal az érintett fogyasztókat tájékoztatni kell.

RUGALMASSÁG: a helyiség hőfokokban

Fűtési hőszolgáltatás

A megrendelésben igényelt minimum helyiség-hőfokhoz szükséges hőtéljesítményt kell biztosítani a hőátadó egységben (átvevő állomáson).

Az elvárt szolgáltatási paraméterek teljesítésének feltétele, hogy a felhasználói közösség minden épületrészében:

- megfelelően méretezett és beépített hőleadó (radiátor),
- teljesen nyitott radiátorszelep,
- résmentesen záródó nyílászárók, és a
- panelhézag megfelelő állagú szigeteléseai biztosítottak legyenek.

Ezen feltételek együttes megléte esetén biztosítható az épületek, épületrészek kiegyensúlyozott hőellátása, és az úgynevezett „csőfűtési üzemmódok” elkerülése. A csőfűtési üzemmódban az épületek egyes részeiben, lakásaiban a radiátorszelepeket kizárják és csak az átmenő csövekkel fűtenek.

A költségmegosztás elvén elszámoló épületekben a fűtési költségek döntő részét így azok a lakások fizetik, ahol a radiátor szelepeket kinyitják.

Ezen folyamatoknak Herpály-Team Kft. nem előidézője, az ebből eredő reklamációkért felelősséget sem vállalhat, hiszen a felhasználói berendezések a lakóközösségek egyetemleges tulajdonában vannak, tehát a kezelési mód kialakítás, és a karbantartás kötelezettsége, felelőssége is ezen közösségeké.

Az említett hőfelhasználási -és díjfizetési aránytalanság csakis úgy mérsékelhető, ha a felhasználói közösség a korábban megrendelt minimum hőfoktól alacsonyabbat igényel, így minden épületrészben (lakásban) ki kell nyitni a szelepeket a korábbi (csőfűtéshez tartozó) hőfok eléréséhez. Ennek a működési módnak a fűtési közösséggel történő egyeztetése és a Herpály-Team Kft.-től való megrendelése: a fűtési közösség megbízottjának joga és felelőssége.

10.2. Használati melegvíz (HMV) szolgáltatás minőségi előírásai

BIZTONSÁG: a melegvíz megengedett nyomása és hőmérséklete

A hőszolgáltató köteles az előírt, vagy szerződött HMV hőtéljesítményt a fogyasztó részére biztosítani. A HMV nyomása és hőmérséklete azonban nem haladhatja meg a tervező által előírt megengedett üzemi értékeket.

HMV szükséges legkisebb kifolyási nyomása: 0,2 bar túlnyomás (MSZ-04-132- 1991 szabvány szerint).

A hőszolgáltató a megengedett nyomás és hőfok értékek túllépését köteles biztonsági szerelvények beépítésével megakadályozni.

FOLYAMATOSSÁG: a használati melegvíz szolgáltatásban

A távhőszolgáltatónak folyamatos és biztonságos használati melegvíz ellátást kell nyújtania egész évben.

Törekednie kell az erőművi- és a gerinchálózati munkák miatt szükségessé vált szolgáltatási szünet időtartamának rövidítésére.

A távfűtési berendezéseken előre tervezhetően végzett karbantartási, felújítási, munkák miatt szükségessé váló szüneteltetés kezdete előtt, legalább 8 nappal az érintett fogyasztókat tájékoztatni kell.

A szolgáltató Tszt. 49.§ (1) bek. e) pont szerinti szerződésszegése (felróható magatartása folytán a távhőszolgáltatás megszűnik), valamint a Tszt 40-41. §-ban foglaltak (szüneteltetési, korlátozási szabályok) megsértése esetén a felhasználó, díjfizető részére teljesítendő díjvisszatérítés mértékét Berettyóújfalu Város Önkormányzat Képviselő-testületének a távhőszolgáltatásról szóló 2/2004. (I. 30.) számú Ök. rendelete szerint kell meghatározni.

RUGALMASSÁG: a HMV hőfokában

Folyamatos vételezésnél a kifolyónál mért HMV előírt hőfok: 40 C.

Teljesítési feltételek:

- fogyasztói berendezés kifogástalan, üzemképes állapota,
- vízszintes és függőleges cirkuláció megléte.

(ezt a tulajdonosi felhasználói közösségnek kell biztosítania)

10.3. GYORSASÁG a hibaelhárításban és az ügyintézésben**10.3.1.** Hibaelhárítás kezdete:

- *felhasználói berendezésen, a bejelentéshez/megrendeléshez képest:*
 - bejelentést követően azonnal, de legkésőbb 1 órán belül: élet, ill. vagyonbiztonság veszélyeztetése esetén;
 - megrendelést követően legkésőbb 2 órán belül: lakóépületet, vagy több lakást érintő hiba esetén;
 - megrendelést követően a bejelentővel egyeztetett időpontban; lehetőleg 8-20 óra között: 1 lakást érintő hiba esetén.

- *szolgáltatói berendezésen az észleléshez képest:*
 - szolgáltatói igazgatóság területvezetősége: azonnal, de legkésőbb 2 órán belül;
 - központi ügyelet: 0,5 órán belül; de legkésőbb 2 órán belül.

Megalapozatlan hibabejelentés esetén kiszállási díjat számolunk fel.

10.3.2. Szolgáltatás beindítások, leállítások menetrendje

- **Fűtési** szolgáltatás indítását, leállítását: szeptember 15. és május 15. között rendelheti meg a felhasználói közösség megbízottja.
- A fűtési szolgáltatás indítást, leállítást a megrendeléstől számított 48 órán belül teljesíteni kell.
- A fűtés működtetés vagy a leállítás időtartama minimum 3 nap lehet,
- A fűtés beindítását és leállítását az alábbi módon rendelheti meg a felhasználói közösség megbízottja:
 - (a.) tetszőleges időpontban kérheti a fűtés beindítását,
 - (b.) időjárástól függő fűtés beindítást kérhet,
 - (c.) tetszőleges időpontban kérheti a fűtés leállítását.

Berettyóújfalu, József Attila u. 35.

Telefon: 06-54-402-436

06-54-400-389

e-mail: herpaly@gmail.com

hétfőtől – szerdáig

7¹⁵ - 16⁰⁰ óráig

csütörtök 7⁰⁰ - 19⁰⁰ óráig

péntek 7¹⁵ - 14⁰⁰ óráig

Hibabejelentés: fűtésmegrendelés, fűtési és melegvizes szolgáltatás minőségével kapcsolatos észrevételek fogadása:

Személyesen: Berettyóújfalu, József A. u. 35.

Ügyfélszolgálati irodában a következő nyitvatartási időben

hétfőtől – szerdáig 7¹⁵ - 16⁰⁰ óráig

csütörtök 7⁰⁰ - 19⁰⁰ óráig

péntek 7¹⁵ - 14⁰⁰ óráig

Telefonon: 06-54-400-389 számon ügyfélszolgálati iroda

ügyfélszolgálati időben (Berettyóújfalu, József A. u. 35.)

06-54-402-436 központi számon (Berettyóújfalu, József A.u. 35.)

06-54-402-310 Berettyóújfalu, Bessenyei Kazánház (Madách u. 1.)

06-30-635-0757 Berettyóújfalu Bessenyei Kazánház (Madách u. 1.)

Faxon: 06-54-402-438 fax számon (Berettyóújfalu, József A. u. 35.)

Egyéb elektronikus hírközlési eszközön:

e-mail: herpaly@gmail.com

Írásban: Elektronikus úton: e-mail: herpaly@gmail.com

ügyfélszolgálat: Berettyóújfalu, József A. u. 35. Ügyfélszolgálati

iroda

Ügyelet: 06-54-402-310, Bessenyei kazánház (Madách u. 1.) 00.00-24.00 óra között

- október 15 és következő év április 15 között 00.00-24.00 óra között ügyelet 24 órás szolgálatban

- április 16 - október 14 között 6.00-22.00 óráig

00.00 - 24.00 óra között egész évben folyamatos ügyelet: 06-30-635-0757

11. ADATVÉDELEM

11.1 Személyes adatok védelme

Távhőszolgáltató a természetes személy felhasználók, díjfizetők személyes adatait az Információs önrendelkezési jogról és az információ szabadságról szóló 2011 évi. CXII tv. 5§ (1) a.) (Info tv.) előírásainak megfelelően kezeli. Az Info tv. rendelkezéseivel összhangban a Tszt. 45.§ (1) bekezdésben foglaltak szerint a Távhőszolgáltató jogosult az érintettek tájékoztatása mellett a közszolgáltatási szerződés hatálybalépésétől, a közszolgáltatási szerződés megszűnése után a követelések elévülési idejéig a felhasználók és a díjfizetők adatai közül azokat kezelni, amelyek a felhasználók és a díjfizetők azonosításához, a közszolgáltatási szerződés teljesítéséhez

Adatkezelés jogalapja: 55/2009 (III.13) Korm.rendelet 7§ (3) pontja

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, és a Távhőszolgáltatóval fennálló, a Tao tv. rendelkezései szerinti kapcsolt vállalkozási viszonyra vonatkozó adatokat, és mindkét esetben a felhasználási helyre, a fogyasztásra, a számlázásra, telefonszámra, e-mail címre és a díjfizetésre vonatkozó adatokat a közszolgáltatási 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 átadhatók:

- 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 Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatalnak;
- d) a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közvádas bűncselekmények üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, az ügyésznek, valamint a bíróságnak;
- e) a bírósági végrehajtásról szóló 1994. évi UH. 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.

11.2. Adatvédelmi nyilvántartási szám:

Adatvédelmi eljárás rendjét az adatvédelmi – adatbiztonsági szabályzatban rögzíti, távhőszolgáltatás adatnyilvántartási száma NAIH-78049/2014 A Herpály Team Kft. „ Belső adatvédelmi és adattátovábbítási nyilvántartással rendelkezik a 2011. évi CXII törvény 15§ (2) 24§ (1) C és (2) e).

Jogorvoslati lehetőséggel, panasszal a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság-nál lehet élni.

Név: Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság

Székhely: 1024 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/c

Honlap: <http://www.naih.hu>

12. ENERGIA GAZDÁLKODÁS, ENERGIATAKARÉKOSSÁG

A jelenlegi és az egyre emelkedő energiaárak miatt szükséges a gazdaságos és hatékony energia-felhasználás megvalósítása.

Úgy a hőtermelő, mint a hőtovábbító és elosztó berendezések veszteségeit a minimumra kell csökkenteni.

A hőhordozó primer oldalát a lehető legpontosabban igazítani kell az időjárási viszonyokhoz, és annak továbbítását a legkisebb tömegárammal és a legnagyobb hőlépcsővel kell a felhasználóhoz juttatni.

A műszaki berendezések színvonalát a jelenlegi leghatékonyabb szinten kell tartani, és a be- ruházásoknál a gazdaságos hőfelhasználás lehetőségét kell elsősorban figyelembe venni.

A gazdaságos energia-felhasználásban még nem érdekelt felhasználók számára a mérés alapján történő elszámolás előnyeinek megismertetése és a műszaki lehetőségek ismertetése. A fenti átalakítások a felhasználói berendezések műszaki színvonalát emelik, ezért ezek létrehozásában az érdekeltséget meg kell teremteni. Korszerű felhasználói rendszerek megvalósítása ösztönözné a felhasználókat a mérés szerinti vételezésre.

Távfelügyeleti rendszerbe kapcsolt hőközpontok létrehozása, mellyel a hőközponti technológia folyamatos ellenőrzése lehetővé teszi az energiagazdálkodás hatékonyságát.

Új és felújításra kerülő hőközpontok esetében elsődleges szempont a gazdaságos hőfelhasználás.

Távhőszolgáltató kiemelt jelentőséget tulajdonít a gazdaságos energia felhasználásnak valamint a veszteségek csökkentésének:

E tevékenységében a következő szempontok érvényesülnek:

- Felhasználók igényeit a lehetséges legkisebb primer tömeg árammal és a legnagyobb hőmérséklet lépcsővel kell kielégíteni.
- A szolgáltatói berendezéseket és eszközöket olyan műszaki színvonalon kell tartani, hogy az előző feltétel teljesíthető legyen.
- A primer menetrend lehető legpontosabb igazítása az időjárási viszonyokhoz és a felhasználói igényekhez.
- Új és felújításra kerülő hőközpontoknál elsődleges szempont a gazdaságos

hőfelhasználást biztosító hőközpontok létesítése. Ennek érdekében a távhőszolgáltató folyamatos fejlesztési munkát végez.

- A távfelügyeleti rendszer folyamatos ellenőrzést, lehetőséget biztosít az energia hatékonyságának növelésére.
- A felhasználók gazdaságos energiafelhasználásba való részvételének vonzóvá tétele, a felhasználói berendezések műszaki színvonalának emelésével, korszerűsítésével.
- A meglévő vezetékek folyamatos karbantartásával a hálózati veszteségek csökkentése.
- Távhőrendszer kiterhelésének növelése, lehetséges kapacitás teljes mértékű kihasználása.

13. MINŐSÉGIRÁNYÍTÁS ÉS KÖRNYEZETVÉDELEM

A társaság célkitűzése, hogy a minőség teljeskörű garantálásával kiérdemelje a Felhasználók, a társaság munkavállalói, valamint a Tulajdonosai megalégedettségét.

A társaság felismerve a minőségi szolgáltatás és a környezetvédelem jelentőségét a mai gazdasági életben, valamint tevékenységeink környezeti hatásait a városra, tudatosan állást foglalt aminőségi és környezetbarát tevékenység mellett, amely biztosítja a megfelelő munkakörülmények, termékek és szolgáltatások és egyben a gazdaságos működés megteremtésének és folyamatos javításának feltételeit.

A felhasználói igényekhez igazodó takarékos üzemvitel biztosítása mellett a társaság törekszik az energiaveszteségek csökkentésére, a jogszabályi feltételeknek való megfelelésnek.

A távhőszolgáltatás terén a fenntartható fejlődést kívánjuk megerősíteni, megvalósítani. Ennek érdekében elvárjuk, hogy munkavállalóink és partnereink tegyenek meg mindent a környezeti és természeti értékek megóvásáért.

A társaság vezetése elkötelezett amellett, hogy ennek a szemléletnek mind a szervezeti, mind pedig a tárgyi és képzési feltételei adottak legyenek.

Folyamatos tájékoztatással, gyors és pontos információáramlással támogatjuk munkavállalóink munkavégzését, a munkatársak szükség szerinti oktatását, képzésekkel törekszünk a környezeti veszélyhelyzetekre való megfelelő reagálásra.

Mindezek figyelembe vételével elköteleztük magunkat a jogi és egyéb követelmények betartására, teljesítményünk folyamatos javítására és a környezetszennyezés megelőzésére.

Céljainkat

- az üzembiztos, felhasználói igényekhez igazodó és takarékos üzemvitellel,
- hatékony költségtakarékos gazdálkodással,
- stabil pénzügyi háttérrel,
- a lakossági felhasználói rendszerek korszerűsítésének támogatásával,
- valamint jó műszaki állapotú eszközeink segítségével valósítjuk meg.

Amennyiben a távhőszolgáltatás elégtelensége a távhőszolgáltató rendszer hiányosságára vezethető vissza akkor a szolgáltató köteles külön térítés nélkül intézkedni a hiba soron kívüli elhárításáról.

A felhasználói rendszeren észlelt hiányosságából eredő hiba esetén az épület tulajdonosát írásban tájékoztatjuk a távhőszolgáltatás hiányának okáról.

A távhőszolgáltatási ágazatunk hatásos és ellenőrzött működtetése érdekében munkatársaink minőségszemléletének, valamint környezeti tudatosságának állandó figyelemmel kísérésére és fejlesztésére köteleztük el magunkat és mindent elkövetünk, hogy szakértelmünket, a minőség és környezetvédelem iránti igényességünket képzéssel, információk beszerzésével folyamatosan gyarapítsuk.

Célunk és elkötelezettségünk a Felhasználók olyan minőségű szolgáltatással való ellátása, hogy ragaszkodjanak társaságunk tevékenységéhez, valamint, hogy úgy irányítsuk és működtessük a társaságunkat, hogy neve egyben garanciát jelentsen a szolgáltatás folyamatos és minőségi biztosítására, (garancia, hogy 1992. óta tartozik a távhőszolgáltatás a társaság fő tevékenységi körébe).

14. DÍJVISSZATÉRÍTÉS, KÖTBÉR, PÓTDÍJ, KÁRTALANÍTÁS

14.1. Díjvisszatérítés

A szolgáltató Tszt. 49.§ (1) bek. e) pont szerinti szerződésszegése (felróható magatartása folytán a távhőszolgáltatás megszűnik), valamint a Tszt 40-41. §-ban foglaltak (szüneteltetési, korlátozási szabályok) megsértése esetén a felhasználó, díjfizető részére teljesítendő díjvisszatérítés mértékét a Berettyóújfalu Város Önkormányzatának a távhőszolgáltatási díjak megállapításáról és alkalmazásáról, valamint a távhőszolgáltatás egyes kérdéseiről szóló, többször módosított, egységes szerkezetű

Ö.r. számú rendeletének 28/A. § (1) bekezdése szerint kell meghatározni.

14.2. Kötbér

Amennyiben a szolgáltató magatartása, neki felróható okból a Tszt. 49.§ (1) bek. a-d, vagy f) pontjaiban foglaltaknak megfelelően szerződésszegésnek minősül, akkor a felhasználó felé kötbér fizetési kötelezettséggel tartozik.

A kötbér alapja és mértéke: a felhasználó előző évi összfogyasztása alapján, az egy naptári napra jutó fogyasztás ellenértéke, melyet a nem szerződésszerű szolgáltatásnyújtással érintett napok után kell megfizetni.

14.3. Pótdíj

A felhasználó, díjfizető Tszt. 49.§ (2) bek. szerinti szerződésszegése esetén a szolgáltató részére teljesítendő pótdíj mértékét az önkormányzat rendelete szerint kell meghatározni.

14.4. Kártalanítás

14.4.1. A szolgáltatói berendezés meghibásodása miatt - a felhasználó ingatlanában és ingóságában bekövetkezett - a felhasználó által bejelentett és a szolgáltató által Káreseti jegyzőkönyvben rögzített- maradandó kárt a szolgáltató köteles megtéríteni.

14.4.2. A távhőszolgáltatás szünetelése miatt a felhasználói berendezésekben keletkezett károkat, ha a szünetelésben a felhasználó vétlen, a Tszt. 42. §-a értelmében a szolgáltató köteles megtéríteni. Ezen túlmenően a 40. § szerinti szüneteltetésből, illetőleg a 41. § szerinti korlátozásból eredő károkért a távhőszolgáltatót kártalanítási kötelezettség nem terheli.

1. A szolgáltató által idegen ingatlanon előmunkálati, vezetéki, kisajátítási és használati jog gyakorlása során okozott kárt a Tszt. 21. §-a értelmében az ingatlan tulajdonosának köteles megtéríteni.

15.1.sz. melléklet

Megbízólevél

A Herpály-Team Kft. (B.újfalu, József A. u. 35.) mint munkaadó megbízza szám alatti lakost, mint a Herpály-Team Kft. munkavállalóját **hődj** beszédésével 201.....év.....hó.....naptól jelen megbízólevél visszavonásáig.

Berettyóújfalu, 201.....

Bondár Sándor
ügyvezető igazgató

TÁVHŐSZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS

mely létrejött egyrészről a *Herpály-Team Építőipari és Szolgáltató KFT.* (székhely: 4100, Berettyóújfalu, József A. u. 35. sz. , adószám: 10588549-2-09, cégjegyzékszám: Cg. 09-09-001011), mint szolgáltató („szolgáltató”), másrészről

.....
(adószám, adatok) mint felhasználó („felhasználó”) – együttesen felek („felek”) - között az alábbi feltételekkel:

1./ Szolgáltató vállalja – a felhasználó pedig igénybe veszi – a szolgáltató által üzemeltetett berettyóújfalui forró vizes város távhőszolgáltatási rendszerről ellátott, felhasználó tulajdonában (kezelésében) lévő szám alatti (berettyóújfalui *belterületi* hrsz-ú (és elhelyezkedésű *pl. – emelet ajtó*) épület/lakás („épület”) *hőátalakítással megvalósuló/hőátalakítás nélkül* megvalósuló hőellátását („távhőszolgáltatás”) a jelen szerződésben és a szolgáltató távhőszolgáltatási üzletszabályzatában (ÜSZ) meghatározottak szerint, a felhasználó által igényelt hőellátás mértékéig A felhasználó a távhőszolgáltatásért a szolgáltatónak – a szolgáltatóra mindenkor hatályos hatósági díjnak megfelelő - hődíjat és alapdíjat, melegvíz szolgáltatás esetén a melegvíz díját - köteles fizetni a szolgáltató által meghatározott elszámolási időszakok szerint.

A szolgáltató az épület tulajdonosával – több tulajdonos esetén a tulajdonosok közösségével – köti meg a távhőszolgáltatási szerződést, aki felhasználónak minősül. A felhasználó a szolgáltatóval kötött külön megállapodás alapján díjfizetőt nevezhet meg, a felhasználó és a szolgáltató díjfizetésre irányuló külön megállapodását a díjfizetőnek el kell fogadnia. A díjfizető kötelezettségeiért a felhasználó készfizető kezesként felel, a jelen szerződés a készfizető kezesi megállapodása is a feleknek.

A felhasználási hely az épület, ennek hőteljesítménye Az épület fűtött részének térfogatát – ide értve az épület elhelyezkedésére szolgáló építmény közös használatú részéből az épületre eső hányadrész arányos lm^3 értékét is – a felek a következő értéken rögzítik: lm^3 .

Az épület hőenergia szolgáltatási hődíját napjától a szolgáltató a létesítményt ellátó, a hőközpontba beépített, a szolgáltató tulajdonát képező hiteles mérőműszerrel („mérőműszer”) mért hőmennyiséggel számolja el, ennek alapján felek megállapodnak abban, hogy a hőellátási szolgáltatás hődíjának elszámolásához a mérőműszer elszámolási időszakra vonatkozó, a szolgáltató által leolvasott hőmennyiség mérési adatát veszik alapul. A hőellátási szolgáltatás hődíjának a költség megosztásához, a mérőműszer által mért adatot a hőmennyiségmérés helye szerint (*hőközponti mérés szerinti/épületrészenkénti mérés*) alkalmazzák („megosztási mérés”) úgy, hogy a mérőműszer elszámolási időszakra vonatkozó mérési adatát a megosztási mérés azonos időszakára vonatkozó mérési adatának megfelelően arányosítják az épület fűtött lm^3 térfogatára. Felek rögzítik, hogy a hőellátási szolgáltatás hődíjának elszámolására szolgáló hőmennyiségmérő(k) azonosítója/azonosítói: (*mérőműszer*).

A melegvízszolgáltatás díját a elhelyezésű hiteles mérő (mérő azonosító adata:) adata alapján kell meghatározni, az elszámolás alapja az elszámolási időszakban a mérő által mért mérési adat, e mérési adatnak a felhasználási helyre vonatkoztatott (ha szükséges arányosított) adata.

Felhasználó kijelenti, hogy a hőmennyiség és a melegvíz mérésére szolgáló berendezések szolgáltató által leolvasott mérési adatát és annak arányosítását az elszámoláshoz elfogadja.

Felhasználó jelen szerződés aláírásával kijelenti, hogy a hőmennyiség mérésére, elszámolására, megosztására, továbbá a melegvíz mennyiségének a mérésére szolgáló berendezéseket (amennyiben azok a szolgáltató birtokából a felhasználó birtokába kerülnek/vannak) a mai napon sértetlen állapotban átvette, a mérők sértetlen állapotát leellenőrizte, azok sértetlen állapotának megőrzésére és a mérők esetleges meghibásodásával vagy megrongálásával összefüggő felelősségére vonatkozó szolgáltatói kioktatást megértette és kifejezetten elfogadta.

2./ A szolgáltató által biztosított forró víz energiahordozó átadási helye a 2005. évi XVIII. törvényben meghatározott csatlakozási pont.

A felek rögzítik, hogy a felhasználási hely ellátására szolgáló hőközpont azonosító adata:

Amennyiben a szerződés melegvíz ellátást is magában foglaló távhőszolgáltatásra irányul a felek rögzítik a melegvíz-készítéshez szolgáló vizet rendelkezésre bocsátó közműves ivóvíz szolgáltató nevét:

3./ A felhasználó által igényelt hőellátás mértéke.: m³/év.

4./ A távhőszolgáltatás kezdetének és ezáltal a vételezés kezdetének időpontja:
A fűtési célú szolgáltatás időtartamát és megkezdésének, befejezésének feltételeit az ÜSZ tartalmazza.

5./ A hőközpont üzemeltetése érdekében a felhasználó lehetővé teszi, hogy a hőközpontot magába foglaló helyiségeket a szolgáltató kizárólagosan és térítésmentesen használja. A szolgáltató az általa kizárólagosan használt helyiséget saját költségén karbantartja. A szolgáltató a helyiség használatára addig jogosult, ameddig az épület távhőellátását biztosítja.

Szolgáltató lehetővé teszi, hogy a felhasználó, megbízottja útján az üzemvitelre a szolgáltatás mennyiségére és minőségére vonatkozó kérést közöljön, valamint vállalja, hogy a felhasználónak (megbízottján keresztül) lehetőséget biztosít a hőenergiával történő gazdálkodásra, a műszaki lehetőségek figyelembe vételével.

elhasználó tulajdonában lévő berendezések állapota, beszabályozatlansága, hibái miatt felmerülő szolgáltatási panaszok megszüntetésére, illetőleg az indokolatlan nagy hőfelhasználás csökkentésére, a felhasználó írásbeli felkérésére a szolgáltató javaslatot készít.

Ha a felhasználó a saját tulajdonában, vagy az épület elhelyezésére szolgáló építményben az épület ellátására szolgáló távhő berendezésen, vagy azzal összefüggésben átalakítást, bővítést – vagy a berendezés bármely megváltoztatását jelentő beavatkozást - akar végezni, illetve végeztetni, úgy azt köteles a szolgáltatóval a munkálatok megkezdése előtt írásban közölni, illetve engedélyeztetni, az engedély hiányában a munka nem kezdhető el. A szolgáltató jogosult feltételeket meghatározni az engedélyezés során, ez magában foglalhatja a szolgáltatónál a felhasználói munkavégzéshez kapcsolódóan jelentkező költségek előzetes megtérítésére vonatkozó igényt is. Amennyiben a felhasználó a szolgáltató tudta és engedélye nélkül bármilyen átalakítást, bővítést végez, az a hőszolgáltatás szünetelését vonja maga után, a kötbér mértékét a felek a jelen szerződés alapján az átalakítás megkezdése előtt a felhasználási helyen a szolgáltatónak járó összes ellenérték értékén határozzák meg.

A szolgáltatásban történő bármilyen technikai zavar esetén a szolgáltatót haladéktalanul értesíteni kell. Az értesítés elmulasztásából eredő rendellenességek, meghibásodások esetleges károk megtérítése érdekében a szolgáltató ezek költségét felhasználóval szemben jogosult érvényesíteni.

A felhasználó és a szolgáltató üzemvitellel kapcsolatos együttműködését – a felhasználót az üzemvitellel kapcsolatos körben terhelő kötelezettségeket - a szerződésben foglaltakon túl az ÜSZ tartalmazza.

6./ A szolgáltató üzemeltetésében és/vagy a tulajdonában lévő berendezéseket és azok tartozékait a szolgáltató, az előzőekben nem említett berendezéseket a felhasználó kezeli és tartja fenn. A szolgáltató fenntartási kötelezettségének határa a 2005. évi XVIII. törvényben meghatározott csatlakozási pont.

Felhasználó a tulajdonát képező berendezések karbantartását az ÜSZ által meghatározott nyári üzemszüneti időszakban köteles elvégezni, különös tekintettel az esetleges tömítetlenségekre. A felhasználót terhelő kötelező karbantartási műveletek elmulasztásából, továbbá a felhasználó tulajdonában álló berendezések meghibásodásokra vezethető károkért (ide értve a szolgáltatói üzemeltetésű és/vagy tulajdonú berendezésekben okozott károkat,

ill. e berendezések üzemeltetéséhez kapcsolódó szolgáltatói többletköltségeket is) való felelősséget felhasználó köteles viselni akként, hogy a meghibásodás kijavításával és/vagy a kár elhárításával, a szolgáltatói üzemeltetésű és/vagy tulajdonú berendezéseken végzett beavatkozásokkal kapcsolatos költségeket szolgáltató jogosult érvényesíteni felhasználóval szemben. A szolgáltató rögzíti, hogy a felhasználói berendezésekben a felhasználó hibájából eredő nagyobb vízvesztés a hőellátás üzemzavarát okozhatja, mely meghibásodásból eredő károkért és költségekért a felhasználó felelőséggel és kártérítéssel tartozik szolgáltató felé, a felhasználó fizetési kötelezettségét a szolgáltató által igazolt költségek határozzák meg. Ilyen esetben az utánpótlás, vagy bővítés céljából szolgáló lágyított vizet és a karbantartás céljából leürített felhasználói rendszer újra feltöltéséhez kiadott víz és hőmennyiséget a felhasználó külön tartozik fizetni, a szolgáltató által meghatározott mértékben. A felhasználó biztosítani köteles, hogy a felhasználási helyen a szolgáltató ellenőrző személyzete (alkalmazottai és/vagy megbízottai) a felhasználói berendezést bármikor – a felhasználó vagy a felhasználó megbízottjának jelenlétében – ellenőrizhesse, és szükség esetén az ellenőrzésre, ténymegállapításra vonatkozó jegyzőkönyvet vegyenek fel.

7./ Amennyiben a hőmennyiség mérésére, elszámolására, megosztására, továbbá a melegvíz mennyiségének a mérésére szolgáló berendezés meghibásodik - és ha a hiba keletkezésének időpontja és a hibás mérés időtartama megállapítható -, az elszámoláshoz alapul vett mennyiségi adatot a meghibásodás előtti azonos időszak fogyasztása alapján kell meghatározni, a megállapításra a szolgáltató egyoldalúan jogosult. Ha a meghibásodás keletkezésének ideje és a hibás mérés időtartama nem megállapítható, úgy az elszámoláshoz alapul vett mennyiségi adatot a hiba felfedezését megelőző egy éves időtartamban a felhasználási helyen a szolgáltató javára elszámolt (vagy elszámolható) hőmennyiség - és melegvíz szolgáltatás, valamint ennek mérési hibája esetén melegvíz mennyiség – mennyiségi adata alapján állapítja meg egyoldalúan a szolgáltató.

A mérők rendszeres ellenőrzését és leolvasását adatlap kitöltésével a szolgáltató végzi.

A felhasználó a szolgáltató tulajdonában lévő a hőmennyiség mérésére, elszámolására, megosztására, továbbá a melegvíz mennyiségének a mérésére szolgáló berendezések műszeres felülvizsgálatát, vagy cseréjét írásban bármikor kérheti, amennyiben az ellenőrzött vagy kicserélni kért berendezés hibás (kivéve, ha a hiba oka a felhasználó érdekkörében merül fel, vagy ilyen érdekkörre vezethető vissza), a felmerülő költség viselésére a szolgáltató, minden más esetben a költségek viselésére a felhasználó köteles. Nem hibás a mérő, ha a hitelesítéskor, illetőleg ellenőrzéskor az előírásban foglalt hibahatáron belül mér. A hőmennyiségmérő csere tényét és adatait a felek közös jegyzőkönyvben írásban rögzítik.

Szolgáltató a tulajdonában lévő 1. pontban szereplő berendezés a mérésügyről szóló 1991. évi XLV. törvényben foglaltak szerint hitelesítetteti, amennyiben a berendezés a felhasználó tulajdonában áll, úgy a hitelesítettésre a felhasználó köteles.

8./ A felhasználó személyében beállott változást a régi és új felhasználó együttesen köteles a legkésőbb változástól számított 5 munkanapon belül a szolgáltatónak írásban bejelenteni. A bejelentést megelőzően a szerződés teljesítéséért és abból fakadó valamennyi kötelezettség teljesítéséért, továbbá a bejelentés késedelméért, és/vagy elmulasztásáért, ezekből fakadó igényekért és követelésekért (ide értve a károkat is) a régi és az új felhasználó egyetemlegesen felel.

9./ A felhasználó a vételezett és az 1. pontban foglaltak szerint meghatározott – hibás mérés esetén a 7. pont szerint megállapított - mért, illetőleg megállapított távhőért alapidíjat és hődíjat fizet, továbbá fizeti a melegvíz szolgáltatás esetén a **XX** díjat. A díj a szolgáltató számlája szerint esedékes. A díj kiegyenlítése külön-külön, a tulajdonosok részére a szolgáltató által kiállított számlák ellenében történik, a díj épületrészenkénti megosztása és a díjfizetők részére történő számlázása – a tulajdonosok által meghatározott arányok, valamint az üzletszabályzat rendelkezései szerint – a szolgáltató feladata. A díjfizetés gyakoriságát és a díjfizetéshez alapul vett elszámolási időszakot a szolgáltató egyoldalúan jogosult meghatározni. A felhasználó a fizetési kötelezettségének úgy is eleget tehet, ha díjfizetőt jelöl meg. Épületrészenkénti (lakásonkénti)

díjfizetés esetén a díjfizető az épületrész tulajdonosa. Nem jelölhet meg díjfizetőt a felhasználó a közös tulajdonban álló épületrészekre (pl.: lépcsőház, tároló) vonatkozóan, ezek díját a felhasználó közvetlenül köteles megfizetni a szolgáltatónak.

Díjfizetés alapjául díjat a szerződés időtartama alatt a szolgáltató a reá vonatkozó – mindenkor érvényes - hatósági díjon alkalmazza. A szerződés aláírásakor érvényes hatósági díjat az határozza meg

10./A szolgáltató jogosult a kormány döntése szerint országos tüzelőanyag (földgáz) hiánya miatt, vagy környezetvédelmi veszély esetén a szolgáltatást korlátozni. A korlátozó bevezetéséről és annak okairól a szolgáltató az önkormányzatot tájékoztatni köteles. Lakossági fogyasztó korlátozására csak végső esetben és csak akkor kerülhet sor, ha az egyéb fogyasztó korlátozás után az még szükséges.

11./ A szerződést a felhasználó 30 napos felmondási időpontra, írásban mondhatja fel, ha együttes feltételként:

- a) a felmondáshoz a távhővel ellátott épület tulajdonosi közössége az összes tulajdoni hányad szerinti legalább négyötödös szavazattöbbségű határozatával hozzájárul és az épületben a távhőellátással azonos komfortfokozatú más hőellátást valósít meg;
- b) a szerződés felmondása nem okoz jelentős kárt más számára, és nem korlátozza mások tulajdonosi, használói, bérleti jogait;
- c) viseli azokat a költségeket, amelyek a felhasználói berendezéseknek a felmondás következtében szükséges műszaki átalakításával merülnek fel;
- d) a szerződés felmondását a meglévő rendszer műszaki megoldása lehetővé teszi és a felmondás nem ütközik egyéb jogszabályba.

12./ A szerződésben nem szabályozott kérdésekben a 2013. évi V. törvény („Ptk.”), a távhőszolgáltatásról szóló a 2005. évi XVIII. törvény és annak végrehajtására kiadott 157/2005. (VIII.15.) Korm. rendelet, valamint az árhatósági jogkört gyakorló ármeghatározásra vonatkozó rendelkezését, valamint az ÜSZ-t kell alkalmazni.

- 13./ Jelen szerződés elválaszthatatlan és szerződő felekre kötelezően alkalmazandó szabályokat tartalmazó mellékletét képezi szolgáltató jelen szerződés aláírásának idején hatályos távhőszolgáltatói ÜSZ-e. Az ÜSZ jelen szerződéshez kapcsolódó általános szerződési feltételként is minősül. Az ÜSZ megtalálható a szolgáltató honlapján. Felhasználó jelen szerződés aláírásával egyidejűleg kijelenti, hogy a szolgáltató honlapján (www.herpalyteam.hu) közzétett üzletszabályzatot megismerte, az abban foglaltakat elfogadta, valamint kijelenti, hogy a szolgáltató az ÜSZ előírásaira irányuló tájékoztatási kötelezettségének jelen szerződéses pontban megadott figyelemfelhívással eleget tett. Szolgáltató köteles az ÜSZ változása esetén az új ÜSZ-t a honlapján közzétenni, a közzétételt követő első számla megküldésével az ÜSZ módosításának a tényéről és a módosított ÜSZ elérhetőségéről felhasználót értesíteni. Amennyiben a változásról szóló értesítővel egyidejűleg a felhasználó részére megküldött számla fizetési határidejéig felhasználótól a szolgáltató részére írásbeli, ezzel ellentétes nyilatkozat nem érkezik, a körülményt úgy kell tekinteni, hogy a felhasználó az ÜSZ változásáról értesült, a változással összefüggő figyelemfelhívásra vonatkozó kötelezettségének a szolgáltató eleget tett, a módosult ÜSZ-be foglaltakat tudomásul vette és kifejezetten elfogadta, mely időpontban a módosult ÜSZ a felhasználóra vonatkozó szerződéses jogviszonyban hatályosultnak minősül, a felhasználóra vonatkozó jelen szabály a felhasználó ráutaló magatartásaként értelmezhető.
- 14./ Jelen szerződést a felhasználó(k) képviselője (i) – a felhasználói közösség megbízottja – a közösség tagjai felhatalmazásával rendelkezve, az alapszabály, illetőleg az alapító okirat, valamint a működési szabályzat előírásai szerinti döntés alapján köti meg a szolgáltatóval.
- 15./ Felek együttesen rögzítik, hogy a jelen távhőszolgáltatási szerződésből eredő – és ahhoz kapcsolódó – vitákat elsősorban békés úton kísérik meg rendezni. A szerződéssel összefüggésben a felek között felmerült esetleges vitás kérdések rendezésére felek kikötik – hatáskörtől függően – a Debreceni Járásbíróság illetve a Debreceni Törvényszék kizárólagos illetékességét.

Berettyóújfalu, 2016. hó.....nap

.....

Szolgáltató

.....

Felhasználó

EGYEDI KÖZSZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS

amely a

Herpály-Team Építőipari és Szolgáltató Kft. 4100 Berettyóújfalú, József A. u. 35. szám alatti (helyrajzi szám.....) felhasználási hely hőközponti mérés szerinti távhőellátására jött létre a Herpály-Team Építőipari és Szolgáltató Kft. (4100 Berettyóújfalú, József A. u. 35., Cg. 09-09-001011, adósz. 10588549-2-09, továbbiakban: Távhőszolgáltató) és a felhasználási hely tulajdonosa (továbbiakban: Felhasználó), együtt: Felek között.

I.

A Felhasználó

neve: (cégneve):

címe: (székhelye):

céggjegyzékszám:

adószáma:

stat.azonosítója:

II.

1. A távhőellátást a Távhőszolgáltató a felhasználási helyen lévő felhasználói hőközpontban biztosítja.
2. A szolgáltatott távhő mennyiségének mérése a hőközpontban lévő, a Távhőszolgáltató tulajdonát képező hőmennyiségmérővel (a továbbiakban: távhőmennyiségmérő) történik.
3. A Távhőszolgáltató a szolgáltatott távhő hőközpontban történő átalakításával
fűtési célú
vízfelmelegítési célú
távhőszolgáltatást teljesít.
4. A használati melegvíz előállításához szükséges hálózati hidegvíz a Felhasználó bocsátja rendelkezésre.
5. E közszolgáltatási szerződéssel a Távhőszolgáltató arra vállal kötelezettséget, hogy annyi hőmennyiséget szolgáltat, amennyi a fenti szolgáltatási fajták teljesítésével a felhasználási hely ellátásához szükséges.

6. A Felhasználó tudomásul veszi, hogy a Távhőszolgáltató előbbi kötelezettségének csak megfelelő állapotban lévő felhasználói berendezéseken tud eleget tenni.
7. A Távhőszolgáltató a Felhasználó hőszolgáltatási megbízottja írásbeli kérésének megfelelően a műszaki lehetőségek határainak figyelembevételével, a távhőmennyiséget a szerződés 1. számú mellékletét képező Üzemviteli Megállapodásban meghatározottak szerint beállítja, változtatja. A szolgáltatás mértékét, a fűtési időszak kezdési és befejezési időpontját, a hőszolgáltatási megbízott személyét a Felek az Üzemviteli Megállapodásban rögzítik.
8. A Távhőszolgáltató kötelezettségének teljesítési helye a felhasználási hely **hőközpontjában lévő** csatlakozási pont, amely a szolgáltatói és felhasználói berendezések határán beépített elzáró szerelvények Felhasználó felé eső oldala.
9. E közszolgáltatási szerződéssel a Felhasználó arra vállal kötelezettséget, hogy a felhasználási hely **fűtött** légtérfogata után naptári évre fizetendő éves alapdíjat, továbbá a hőközpontban mért, felhasznált hő mennyisége után hődíjat fizet.
10. A felhasználási hely alapdíjszámítás alapját képező fűtött légtérfogata lég m³.
11. A távhőszolgáltatás díját a Felhasználó egy összegben fizeti.

III.

12. A Felek egybehangzóan kijelentik, hogy:
 - o a felhasználási helyen lévő szolgáltatói berendezések a felhasználói hőközpont és a közvetlenül hozzá tartozó technológiai berendezések (táglási tartály és azt a hőközponttal összekötő jelző-, ellenőrző-, biztonsági-, táglási vezetékek, valamint a túlfolyó vezeték a csatorna hálózatba történt bekötésig, ill. a túlfolyó vezeték első megszakításáig, a központi légtelenítő berendezés) a Távhőszolgáltató vagyonának részei, amelyek üzemeltetése és fenntartása a Távhőszolgáltató feladata.
 - o a Távhőszolgáltató tulajdonát képező hőközpontot magába foglaló helyiség a Felhasználó tulajdona, amelynek rendeltetés szerinti használatára a Távhőszolgáltató térítés nélkül jogosult azzal, hogy az általa kizárólag használt, zárt, külön helyiség belső karbantartásáról a Távhőszolgáltató saját költségén gondoskodik.

13. A Felhasználó lehetővé teszi, hogy a hőközpontot magába foglaló helyiség(ek)be a Távhőszolgáltató munkavállalói mindenkor zavartalanul bejuthassanak.
14. A Felhasználó tudomásul veszi, hogy:
 - o a Távhőszolgáltató a jelen szerződés II. fejezetében meghatározott szolgáltatást teljesíti,
 - o a felhasználási helyen belül a fűtés- és a használati melegvíz hőmérsékletének biztosítása a felhasználói berendezések megfelelő állapotban tartásával és üzemeltetésével a Felhasználó feladata.
15. A Felek a tulajdonukban lévő berendezéseket a fűtési idényen kívül terv szerinti karbantartásnak, illetőleg felújításnak vethetik alá, amelynek kezdetét legalább 8 nappal korábban egymással írásban és a szükség szerint kifüggesztett tájékoztató útján közüik. A munkálatok időtartama - eltérő megegyezés hiányában - 8 napnál hosszabb nem lehet.

Terv szerinti karbantartásnak, illetőleg felújításnak nem tekinthető üzemzavar elhárítását, illetve az annak megelőzését célzó munkát a Felek a lehető legrövidebb időn belül - egymás egyidejű értesítése mellett - elvégzik.

A Távhőszolgáltató jogosult országos tüzelőanyag hiány, vagy környezetvédelmi okból elrendelt energiakorlátozás esetén a Berettyóújfalú Város Önkormányzata képviselő -testületének 2/2004. (1.30.) Ör.sz. rendelet.....§-a alapján meghatározott korlátozás érvénybe léptetésére.

A Felhasználó önkormányzat által jóváhagyott korlátozás szerinti besorolása:
..... fokozat.

A fenti okokból és a fentiek betartása mellett keletkezett szolgáltatási, ill. vételezési szünetből eredő károkért a Felek egymástól kártérítést nem követelhetnek.

Amennyiben a Felhasználó a tulajdonát képező berendezéseken a Távhőszolgáltató értesítésének mellőzésével a hálózat megbontásával járó munkálatokat végeztet, az ebből származó károkért a Távhőszolgáltatót felelősség nem terheli.

IV.

16. A Távhőszolgáltató a szolgáltatás díjait a Berettyóújfalu Város Önkormányzata Képviselő-testületének a távhőszolgáltatási díjakról szóló, mindenkor hatályos rendeletében foglaltaknak megfelelő ár(díj) alkalmazási-, elszámolási- és számlázási feltételekkel, az általa hirdetményben közzétett díjtétellel számlázza.

A távhőszolgáltatás díját a számlán feltüntetett időpontig kell megfizetni. Fizetési késedelem esetén a Ptk. előírásai szerinti késedelmi kamatot a Távhőszolgáltató felszámítja.

17. A távhőszolgáltatás díjai nem tartalmazzák a felhasználói berendezések feltöltéséhez, üzemeltetéséhez, továbbá vízfelmelegítési célú távhőszolgáltatás esetén a melegvíz előállításához szükséges hálózati hidegvíz- víz- és csatornahasználati díját. Az ezekhez szükséges hálózati hidegvíz a Felhasználó saját költségére biztosítja. A Távhőszolgáltató tulajdonában és üzemeltetésében lévő szolgáltatói berendezések átalakításából, javításából, meghibásodásából eredő hálózati vízfolyásról, ill. vízvesztés pótlásról a hálózati vizet rendelkezésre bocsátó és a Távhőszolgáltató jegyzőkönyvet vesz fel, amelynek alapján az elfolyt vízmennyiség víz- és csatornahasználati díját a Távhőszolgáltató megtéríti.
18. A felhasznált hőmennyiség elszámolásának alapjául csak a jelen szerződés II. fejezetében megjelölt hőközpontban lévő, a Távhőszolgáltató által felszerelt, hitelesített hőmennyiségmérő szolgálhat.
19. A Távhőszolgáltató lehetővé teszi, hogy a Felhasználó, illetve megbízottja az elszámolás alapjául szolgáló távhőmennyiségmérőt ellenőrizhesse, a mérőállást leolvashassa.
20. A hőközponti távhőmennyiségmérő azonosító adatait, valamint a szerzős hatályba lépésével egyidejű mérőállást a szerződés 1. sz. mellékletét képező Üzemviteli Megállapodás függeléke, a Mérési jegyzőkönyv tartalmazza.

21. Az elszámolás alapjául szolgáló távhőmennyiségmérő szükséges (indokolt) cseréjét és előírt időszakonkénti hitelesíttetését a Távhőszolgáltató végzi és viseli annak költségét. A Felhasználó írásbeli kérésére a Távhőszolgáltató köteles a kifogásolt mérőműszert arra jogosult szervvel megvizsgáltatni. Amennyiben a vizsgálat megállapítása szerint a mérő a megengedett hibahatáron belül való mérésre alkalmas, a vizsgálat költségét a Távhőszolgáltató jogosult a Felhasználóra áthárítani.

A mérőcsere tényét és a cserélt mérő adatait a Felek mérőcsere jegyzőkönyvben rögzítik.

A hibás mérőt a Távhőszolgáltató a meghibásodás észlelésétől számított 30 napon belül cseréli ki.

A távhőmennyiségmérő meghibásodásának időszakára (méretlen időszak) a Távhőszolgáltató a díjfizetés alapját képező távhőmennyiséget az üzletszabályzatban foglaltaknak megfelelően határozza meg.

22. A Felhasználó személyében (pl. az ingatlan értékesítése) bekövetkezett változást az új Felhasználó adatainak közlésével, a régi és az új Felhasználó aláírásával, vagy a Felhasználó jelen szerződés I. fejezetében rögzített adatainak megváltozását 15 napon belül írásban kel a Távhőszolgáltató részére bejelenteni.

A Távhőszolgáltató a számlázást csak a bejelentés megtörténtét követő időponttól módosítja.

23. Amennyiben a Felhasználó a felhasználási helyen olyan építészeti, vagy épületgépészeti átalakítást végez, amely a jelen szerződés II. fejezetében rögzített légtérfogatot megváltoztatja, azt köteles a Távhőszolgáltatónak előzetesen írásban bejelenteni.

Ebben az esetben a Felhasználó saját költségén, arra jogosult tervezővel az átalakításról - a felhasználási helyen belül a távhőellátás kialakításáról, ill. annak megszüntetéséről - tervet köteles készíttetni és azt a Távhőszolgáltatónak benyújtani. Figyelembe kell venni az ellátó távhőrendszerre érvényes csatlakozási előírásokat és a felhasználási helyet kiszolgáló hőközpont műszaki adottságait.

A légtérfogat növekedésénél a vonatkozó Berettyóújfalu Város Önkormányzata Képviselő-Testületének 2/2004. (1.30.) Önk.rendelet §-a szerint kell eljárni.

Az átalakítás befejezését be kell jelenteni a Távhőszolgáltatónak, aki azt a helyszínen köteles ellenőrizni és szükség szerint az új légtérfogatot felméréssel megállapítani. Az új légtérfogatnak megfelelően a Felek a jelen szerződést módosítják.

24. A felhasználó tudomásul vesz, hogy valamely ingatlanrész távhőellátásának megszüntetésével kapcsolatban a Távhőszolgáltatóval szemben igény semmilyen jogcímen - különösen, de nem kizárólag, a környező helyiségek megnövekedett hőfelhasználása, a hődíj szétosztása, az esetleg hiányzó tulajdonosi hozzájárulások miatt- nem támasztható.

25. E szerződés megszegésére és a szerződésszegés következményeire a 2005. évi XVIII. törvény - a továbbiakban Tszt. - 49-51. §-ait és az ezek végrehajtásáról szóló jogszabályok rendelkezéseit kell alkalmazni.

A/ A távhőszolgáltató részéről szerződésszegésnek minősül, ha:

- a) a távhőszolgáltatást a közszolgáltatási szerződésben meghatározott időpontokban nem kezdi meg,
 - b) a távhőt nem a közszolgáltatási szerződésben meghatározott, illetőleg nem a tőle elvárható módon szolgáltatja,
 - c) a felhasználó számára a szolgáltatást nem hitelesített mérőeszköz használatával végzi,
 - d) a szolgáltatás előre tervezhető munkák miatti szüneteltetéséről a Felhasználót az üzletszabályzatban, vagy a szerződésben előírt módon és időben nem értesíti,
 - e) a szolgáltatás felfüggesztése esetén a felfüggesztési ok megszüntetésére vonatkozó írásbeli értesítés kézhezvételét követő munkanapon a Felhasználó részére a távhőszolgáltatást nem kezdi meg,
 - f) felróható magatartása folytán a távhőszolgáltatás megszűnik, vagy azt a Tszt 40-41. §-aiban foglaltakon túlmenően szünetelteti, vagy korlátozza.
- Az a)-e) pontok esetében a Távhőszolgáltató a szerződésszegés fennállásának idejére járó alapidíj 10 %-ának megfelelő összegű kötbért köteles a díjfizetésre kötelezett részére megfizetni.

Amennyiben a távhőszolgáltató a szolgáltatási kötelezettségének neki felróható okból, vagy jogszerű szüneteltetés esetén az előírt előzetes értesítés mellőzésével, 3 napot meghaladó ideig nem tesz eleget (f.pont) az éves alapidíjnak a szüneteltetés idejére eső része kétszeresét köteles a szolgáltatás díját fizető Felhasználó, vagy a Díjfizető részére visszatéríteni.

A távhőszolgáltatót a Felhasználó, illetőleg a harmadik személy tulajdonát képező felhasználói berendezések nem megfelelő működéséből eredő elégtelen szolgáltatásért felelősség nem terheli.

B/ A Felhasználó, illetőleg a Díjfizető részéről szerződésszegésnek minősül, ha:

- a) a mérőeszközt, vagy a mérőeszköz hitelességét tanúsító jelet (fémzár, hitelesítési bélyegzés, matrica) megrongálja, eltávolítja, vagy - amennyiben a mérőeszköz olyan helyiségben van elhelyezve, amelybe a Felhasználó állandó bejutása, illetve felügyelete biztosított - ezek sérülését, illetve hiányát a Távhőszolgáltatónak nem jelenti be.
- b) a mérőeszköz befolyásolásával, vagy megkerülésével távhőt vételez,
- c) a távhő vételezését a közszolgáltatási szerződés bemondásával összefüggésben nem a Tszt. 38.§ (2), (4) illetve (5) bekezdésében, valamint a Berettyóújfalu Város Önkormányzata Képviselő-testületének 2/2004. (1.30.) Önk.rendelet § foglalt feltételekkel szünteti meg.
- d) a távhő folyamatos és biztonságos szolgáltatását, illetőleg más Felhasználó, vagy Díjfizető szerződésszerű távhő vételezését zavarja, vagy veszélyezteti,
- e) a távhőszolgáltatás díját a díjrendeletben meghatározott határidőn túl nem vagy késedelmesen fizeti meg,
- f) ha a díjfizetés kötelezettje a távhőszolgáltatás díját a Távhőszolgáltató felszólítása ellenére az esedékesség lejártát követő 60 napon belül nem fizeti meg.

Az a)-c) pontokban felsorolt esetekben a díjfizetés kötelezettje a szolgáltatási díjon felül az önkormányzat mindenkor hatályos díjrendeletében meghatározott pótdíjat köteles fizetni. Ennek összege a Felhasználóra, Díjfizetőre vonatkozó éves alapidíj háromszorososa.

A Távhőszolgáltató jogosult

- az a), b), d), és e) pontok esetében a szolgáltatást felfüggeszteni,
- a d) és f) pontokban megjelölt szerződésszegések miatt a közszolgáltatási szerződést felmondani.

Szerződés nélküli távhőfelhasználás esetén a felhasználási hely, vagy az épületrész tulajdonosa a szolgáltatás díján felül az éves alapidíj kétszeresét köteles a távhőszolgáltató részére megfizetni.

A Távhőszolgáltató jogosult a szolgáltatás felfüggesztésével és a felfüggesztés megszüntetésével felmerült költségeit a szerződésszegőre áthárítani.

A szolgáltatás felfüggesztését és a közszolgáltatási szerződés felmondását a Távhőszolgáltató csak úgy alkalmazhatja, hogy azok hátrányos következményei a kötelezettségét teljesítő Díjfizetőt, vagy Felhasználót nem érinthetik.

VI.

26. Ezt a közszolgáltatási szerződés 20....év hó napján lép hatályba és 20....év hó napjáig terjedő határozott időre szól.

E szerződés hatálybalépésével egyidejűleg a felhasználási helyre fennálló mérés szerinti elszámolásra vonatkozó távhőszolgáltatási szerződések megszűnnek.

A Felhasználó jogosult a szerződést a határozott idő lejárta előtt is hat hónapi felmondási idő betartásával, a felmondás évének december 31. napjára a Szolgáltatóhoz intézett, cégszerűen aláírt nyilatkozattal felmondani.

Ebben az esetben az alapidj fizetésének kötelezettsége a felmondási idő lejártáig fennmarad abban az esetben is, ha Felhasználó távhőt nem vételez.

A Távhőszolgáltató e szerződést a Tszt. 38.§ (7) bekezdése, valamint az 51 .§ (3) bekezdés b) és c) pontjában és a (4) bekezdésben foglaltak alapján akkor mondhatja fel, ha a Felhasználó

o a távhő vételezését a felhasználási helyen megszünteti,

o a közszolgáltatási szerződést nem a Tszt. 38.§(2) bekezdésében, valamint a Berettyóújfalu Város Önkormányzata Képviselő-testületének 2/2004. (1.30.)

§-ában előírt feltételek betartásával mondja fel,

o a távhő folyamatos és biztonságos szolgáltatását, más felhasználó

távhővételezését zavarja, vagy veszélyezteti, o a távhő díját az esedékessége lejártát követő 60 napon belül, írásbeli felhívás ellenére nem fizeti meg.

27. E közszolgáltatási szerződésben használt fogalmi meghatározásokra és a benne nem szabályozott kérdésekben

a) a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény,

b) a 157/2005. (VIII. 15.) Korm. rendelet és annak 3.sz.mellékletét képező Távhőszolgáltatási Közzolgáltatási Szabályzat,

c) a távhőszolgáltatásról szóló törvény egyes rendelkezéseinek a Berettyóújfalu

Város területén történő végrehajtásáról rendelkező sz. Önk. rendelet,

- d) Berettyóújfalu területén érvényesülő távhőszolgáltatási díjak megállapításáról,
valamint az ár (díj) alkalmazási feltétekről szóló Önk. rendelet,
- e) a Polgári Törvénykönyv,
- í) a Távhőszolgáltató Üzletszabályzata előírásai az irányadók.

Amennyiben a szerződés érvényességének ideje alatt az előbbi a)-d) pontokban felsorolt jogszabályok módosulnak, a Távhőszolgáltató jogosult a szerződésben foglaltak helyett az új jogszabályi rendelkezéseket alkalmazni.

- 28. E szerződés a csatolt I.sz. és 2.sz. aláírt mellékleteivel együtt érvényes.
- 29. Jelen szerződés három eredeti példányban készült, melyből egy példány Felhasználót, két példány Távhőszolgáltatót illeti meg.

Jelen szerződést a Felek elolvasás után, mint akaratukkal mindenben megegyezőt jóváhagyólag írták alá.

Berettyóújfalu, 20..év.....hó.....nap

Távhőszolgáltató

Felhasználó

15.3/1.sz. melléklet

...../20.....számú Egyedi Közszolgáltatási szerződés

1.sz.melléklet

ÜZEMVITELI MEGÁLLAPODÁS
(a továbbiakban Megállapodás)

amely létrejött

egyrésről: a Herpály-Team Építőipari és Szolgáltató Kft (székhely: 4100
Berettyóújfalu, József A. u. 35.) továbbiakban: Távhőszolgáltató),

másrésről:

a címen lévő felhasználói hőközpontból ellátott, a

Távhőszolgáltatóval Egyedi Közszolgáltatási szerződést (a továbbiakban: Szerződés)
kötött

Felhasználó (k):

Megnevezése:

Felhasználási hely (épület) címe:

Képviselői név:

Címe:

Telefonszáma:

valamint a Felhasználó(k) közös hőszolgáltatási megbízottja (a továbbiakban:
megbízott)

Megbízott neve:

Címe:

Telefonszáma:

között az Épület hőellátását biztosító hőközpont üzemvitelével és a Felhasználó (k)
igényének a Szerződés II. fejezete szerinti kielégítésével kapcsolatos
együttműködés szabályozására.

1. A MEGÁLLAPODÁS TÁRGYA

1.1. A Felhasználó (k) jelen Megállapodás aláírásával megbízza a Megbízottat a Távhőszolgáltatóval való, jelen Megállapodás végrehajtását megvalósító folyamatos együttműködéssel és felhatalmazza a Felhasználó(k) nevében az üzemvitelre vonatkozó nyilatkozatok megtételére.

1.2. A Megbízott a megbízást a jelen Megállapodás aláírásával elfogadja.

2. A FELEK KÖTELEZETTSÉGEI ÉS JOGAI

2.1. A Szerződés 5. pontjában rögzítettek alapján a Távhőszolgáltató feladata, hogy a tulajdonában lévő berendezések üzemképes állapotban tartásáról (felújításáról, karbantartásáról) és működéséről folyamatosan gondoskodjon, a szolgáltatás teljesítését akadályozó és tudomására jutott hiba elhárítását vagyont, vagy életet veszélyeztető esetben azonnal, egyéb esetekben 4 órán belül megkezdje és azt a lehető legrövidebb időn belül befejezze.

2.2. A Felhasználó (k) feladata, hogy a tulajdonukban lévő felhasználói berendezések (fűtési alapvezetékek, felszálló-elzárók, strangszabályozók, nem központi légtelenítő vezetékek és szerelvényeik, egyedi légtelenítők, radiátorok és szerelvényeik, használati melegvíz- és melegvíz- és melegvíz-cirkulációs alap, és felszállóvezetékek, elzárók és szabályozók, kifolyószelepek és egyéb szerelvények, a melegvízszolgáltatással összefüggő hidegvízvezetékek és szerelvényeik stb.) üzemképes állapotban tartásáról (felújításáról, karbantartásáról) és működéséről folyamatosan gondoskodjon.

2.3. A Felhasználó(k) kötelezettsége továbbá a szolgáltatás teljesítését az épületen belül akadályozó hibák kijavítása, a meghibásodott, illetve eredeti működési funkciójára alkalmatlanná vált berendezések szükség szerinti cseréje, a felhasználói hálózat besabályozása, üzemeltetése.

2.4. Az épület (épületrészek) fűtési és melegvíz hálózatának üritése és töltése a Távhőszolgáltató kizárólagos joga, amelyet a felhasználói berendezések élet-, vagy vagyonbiztonságot veszélyeztető meghibásodása esetén az épületrész tulajdonosa (Díjfizető), vagy a Felhasználó (k) képviselője, vagy a jelen Megállapodás szerinti Megbízott a Távhőszolgáltató Központi hibaelhárító szolgálatán jelenthet be. Ez esetben az ürités-töltés térítésmentes.

- 2.5. Egyéb esetekben az épület (épületrészek) üritését és töltését az épületrész tulajdonosa (Díjfizető) és a Felhasználó(k) képviselője, vagy a jelen Megállapodás szerinti Megbízott együttesen, írásban rendelheti meg a Távhőszolgáltató tói. Ez esetben az ürités-töltés térítésköteles, a Távhőszolgáltató által közzétett mindenkor érvényes díj alkalmazásával. A Távhőszolgáltató a díj megváltoztatásának jogát fenntartja. A szolgáltatás díját a szolgáltatást megrendelő a Távhőszolgáltatónak köteles megtéríteni.
- 2.6. Meghibásodás esetén az ürités és töltés akkor is térítésmentes, ha az épületrész tulajdonosa (Díjfizető), vagy a Felhasználó(k) képviselője, vagy a jelen Megállapodás szerinti Megbízott a hibaelhárítást is a Távhőszolgáltatótól rendeli meg.
- 2.7. A szolgáltatás teljesítése során a Távhőszolgáltató feladata a megfelelő tömörségű szivárgásmentes épületfűtési hálózat üzemeltetéséhez szükséges feltöltöttség biztosítása és a központi légtelenítés elvégzése. Központi légtelenítő az a berendezés, mely legalább egy felszálló vezeték légtelenítését szolgálja, az épület közös területén van és közvetlen hozzáférhetősége mindenkor biztosított.
- 2.8. A Felhasználó(k) tulajdonában és kezelésében lévő felhasználói berendezések nem megfelelő állapotából, beszabályozatlanságából, hibáiból adódó ellátási panaszok megszüntetésére, illetőleg az indokolatlanul nagy hőfelhasználás csökkentésére a Távhőszolgáltató a Felhasználók kérésére térítésmentesen - a megoldást is megjelölő - szakmai segítséget ad.
- 2.9. A hőközpontban a hőenergia-gazdálkodással kapcsolatos feladatok végrehajtását a Távhőszolgáltató végzi.
- 2.10. A felhasználó(k) tudomásul veszi(k), hogy a Megbízott 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 szabályozót a Távhőszolgáltató úgy állítja be, hogy - a fűtésszabályozó bekapcsolt állapotában - a rendelkezésre álló hőmennyiség az alábbi hőmérsékleti értékek biztosítására legyen elegendő:

- a. a (.....) hőmérséklete (.....) óra között átlagosan (.....) °C legyen.
 - b. az előző időszakon kívül a (.....) hőmérséklete átlagosan (.....)°C-ra csökkenjen,
 - c. a használati melegvíz hőmérséklete a kifolyónál mérve, átlagosan, folyamatos vételezés mellett (.....)°C legyen.
- A beállított hőközponti kilépő vízhőmérséklet az épület melegvíz - és cirkulációs rendszerének sajátosságai miatt ettől eltérhet.

- 2.11. A Felhasználó(k) tudomásul veszi(k), hogy a jelen Megállapodásban rögzített hőmérsékleti értékek a szabályozás műszaki lehetőségeinek megfelelően irányértékek. Az épület, valamint az egyes épületrészek tényleges hőmérsékletét az épület hőtehetetlensége, valamint a Felhasználói berendezések állapota, üzemeltetése is befolyásolja. Ezekből adódóan a Felhasználók (k) kifejezetten tudomásul veszi(k), hogy a Távhőszolgáltató nem felelős a hőmérsékleti értékeknek az épületen, épületrészekben belüli eltéréseiért.
- 2.12. Az épületekben kialakult hőmérsékleti értékek figyelemmel kísérése, ellenőrzése a Megbízott feladata. A Távhőszolgáltató ellenőrző helyiséghőmérséklet-mérést bejelentés esetén, alkalmilag végez.
- 2.13. A Megállapodás szerinti hőmérsékleti értékek módosítása iránti igényt, valamint ha az igényelt és a tényleges átlagos hőfok eltérése miatt a szabályozó beállításának módosítása szükséges, ezt a Megbízott írásban közölheti a Távhőszolgáltatóval. A Távhőszolgáltató a módosítást legkésőbb két (2) munkanapon belül elvégzi és a változtatást előírásainak megfelelően rögzíti. Ezt követően, további észrevétel hiányában, a módosítási igényt teljesítettnek kell tekinteni.
- 2.14. Amennyiben a Megbízott a hőmérsékleti értékek, illetőleg a hőfokszabályozó beállításának módosítását az előzőeknek megfelelő módon nem kezdeményezte, a fogyasztási hely hőmérsékletével a hőfogyasztással kapcsolatos kifogásból eredő igény a Távhőszolgáltatóval szemben nem érvényesíthető. A bejelentés megtétele esetén a bejelentést megelőző időszakra vonatkozóan, visszamenőleg nem lehet követeléssel élni.

2.15. A fűtési célú hőszolgáltatás megkezdése és befejezése tekintetében a

Felhasználó(k) a következő lehetőséget választja(ák):

a. A Távhőszolgáltató október 15-én a szabályozott üzemmódú fűtési szolgáltatást

b. A Felhasználó a szeptember 15. és október 14-e ill. április 16. és május 15-e közötti időszakra a szabályozott üzemmódú fűtés megkezdéséről, illetve leállításáról az alábbiak szerint rendelkezik:

- A Távhőszolgáltató az Országos Meteorológiai Szolgálat által részére a tárgynap reggelén adott, a várható berettyóújfalui un. gáznap- középhőmérséglethez (azaz az adott nap 6 órától másnap reggel 6 óráig terjedő időszakra vonatkozó középhőmérséklethez) kötötten a fűtést

- () °C, vagy az alatti hőmérséklet esetén megkezdí,

- () °C, vagy e feletti hőmérséklet esetén befejezi.

- A fűtés megkezdése és befejezése között külső hőmérséklet különbség min.

3 °C, a Felhasználó igényének megfelelően. A Távhőszolgáltatóval április 15-e után mindaddig folyamatosan folytatja a fűtést, ameddig az Országos Meteorológiai Szolgálat által előre jelzett, a várható berettyóújfalui un. gáznap- középhőmérséklet a fenti felső értéket eléri, illetve azt meghaladja.

- A Felhasználó(k) képviselője, vagy a jelen Megállapodásban megnevezett Megbízott a fűtési szolgáltatásnak az előzőektől eltérő, „rendkívüli” elindításáról, illetve leállításáról írásban, a Távhőszolgáltató e célra rendszeresített formanyomtatványán rendelkezhet. Az esetlegesen ez okból keletkező károkért a Távhőszolgáltató nem tehető felelőssé.

- Amennyiben a Felhasználó az épületbe való bejutást a kapcsolás napján nem teszi lehetővé a Távhőszolgáltatónak, úgy a kapcsolást a sikeres bejutás napján, az aznapra előre jelzett berettyóújfalui gáznap- középhőmérséklet alapján végzi el a Távhőszolgáltató.

- Amennyiben az előre jelzett várható napi gáznap- középhőmérséklet nem többel, mint 1 °C-kal a bekapcsolási érték alatt van és a kapcsolás napja munkaszüneti napra esik, de a háromnapos előrejelzés alapján a következő nap már erőteljes felmelegedés várható, úgy a Távhőszolgáltató takarékosági okok miatt csak külön, írásbeli kérésre indítja el a fűtésszolgáltatást.

2.16. A Felhasználó lehetővé teszi, hogy a hőközpontot magába foglaló helyiség(ek)be a Távhőszolgáltató munkavállalói fényképes igazolvány felmutatásával mindenkor zavartalanul bejuthassanak.

2.17. A Távhőszolgáltató szolgáltatással kapcsolatos illetékes egysége:

Berettyóújfalu, József Attila u. 35.

Telefon: 06-54-402-436

06-54-400-389

e-mail: herpaly@gmail.com

hétfőtől – szerdáig 7¹⁵ - 16⁰⁰ óráig

csütörtök 7⁰⁰ - 19⁰⁰ óráig

péntek 7¹⁵ - 14⁰⁰ óráig

Hibabejelentés: fűtésmegrendelés, fűtési és melegvizes szolgáltatás minőségével kapcsolatos észrevételek fogadása:

Személyesen: Berettyóújfalu, József A. u. 35.

Ügyfélszolgálati irodában a következő nyitvatartási időben

hétfőtől – szerdáig 7¹⁵ - 16⁰⁰ óráig

csütörtök 7⁰⁰ - 19⁰⁰ óráig

péntek 7¹⁵ - 14⁰⁰ óráig

Telefonon: 06-54-400-389 számon ügyfélszolgálati iroda

ügyfélszolgálati időben (Berettyóújfalu, József A. u. 35.)

06-54-402-436 központi számon (Berettyóújfalu, József A.u. 35.)

06-54-402-310 Berettyóújfalu, Bessenyei Kazánház (Madách u. 1.)

06-30-635-0757 Berettyóújfalu Bessenyei Kazánház (Madách u. 1.)

Faxon: 06-54-402-438 fax számon (Berettyóújfalu, József A. u. 35.)

Egyéb elektronikus hírközlési eszközön:

e-mail: herpaly@gmail.com

Írásban: Elektronikus úton: e-mail: herpaly@gmail.com
 ügyfélszolgálat: Berettyóújfalu, József A. u. 35. Ügyfélszolgálati
 iroda

Ügyelet: 06-54-402-310, Bessenyei kazánház (Madách u. 1.) 00.00-24.00 óra
 között

- október 15 és következő év április 15 között 00.00-24.00 óra között ügyelet 24 órás szolgálatban
- április 16 - október 14 között 6.00-22.00 óráig

00.00 - 24.00 óra között egész évben folyamatos ügyelet: 06-30-635-0757

A Berettyóújfalui Bessenyei kazánházban működő felügyeleti rendszer a hét minden napján. Telefonon: 06-30-635-0757

2.18. A Felhasználó (k), illetve a Megbízott személyében bekövetkező változást az új Felhasználó (k), illetve Megbízott nyolc (8) napon belül köteles írásban a Távhőszolgáltató részére bejelenteni. A megbízás visszavonása és új Megbízott személyének kijelölése a Felhasználó (k) és az új Megbízott együttes, írásbeli nyilatkozatával történhet.

3.0 ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

3.1. A jelen Megállapodás időtartama megegyezik a Távhőszolgáltató és a Felhasználót k) között létrejött Egyedi Közszolgáltatási szerződés hatályának időtartamával és annak elválaszthatatlan mellékletét képezi.

3.2. Jelen megállapodás elválaszthatatlan részét képezi:

3.3. Egyéb megállapodások:

Berettyóújfalu, 20.....év.....hó.....nap

.....

Távhőszolgáltató

.....

Felhasználó(k)

.....

Megbízott

MÉRÉSI JEGYZŐKÖNYV

hőmennyiségmérő leolvasásáról

Felhasználó:

Mérési hely, cím:

Leolvasás időpontja:

Vízmérő gyári száma: Hitelesítve:.....

Számláló gyári száma: Hitelesítve:.....

Hőérzékelő pár: Hitelesítve:.....

Mérőállások: Összes m³:.....

Összesen GJ:

hmv GJ:.....

Megjegyzés:

.....

.....

Berettyóújfalu, 20..... év hó nap

.....

Felhasználó képviselője

.....

Szolgáltató képviselője

HŐMENNYISÉGMÉRŐK

	Mérőhely	Mérő típusa	Gyári száma	Hitelesítés érvényes
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				

Bessenyei
kazánház

22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				
31				
32				
33				

József A.
kazánház

34				
35				
36				

Dózsa Gy.
kazánház

15.3/2.sz.melléklet

...../20..... számú Egyedi Közszolgáltatási szerződés

2.sz. melléklet

A távhőszolgáltatási díj számlázásának feltételei

A távhőszolgáltatás díját a Felhasználó a Szerződés II. fejezetében rögzítettek szerint egy összegben fizeti.

Az éves alapdíj 1/12-ed részének megfizetése a tárgyhónap első napján esedékes.

A mért hőmennyiség hődíja a tárgyhónapot követően benyújtott számla alapján fizetendő.

Berettyóújfalu, 20..... év.....hó.....nap

.....

Távhőszolgáltató

.....

Felhasználó

ÁLTALÁNOS KÖZSZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS

amely a szám alatti lakóépület, illetőleg vegyes célra használt épület (a továbbiakban együtt: épület), mint felhasználási hely hőközponti mérés szerinti távhőellátására jött létre a Herpály-Team Kft. (4100 Berettyóújfalu, József A. u. 35. Cg.09-09-001011, adószám: 10588549-2-09, továbbiakban Távhőszolgáltató) és az épület tulajdonosi közössége (a továbbiakban: Felhasználó) együtt: Felek között.

I. fejezet

1. A felhasználó

Felhasználó neve (cégneve):

címe: (székhelye):

cégjegyzékszám:

adószáma:

statisztikai azonosítója:

2. A felhasználó képviselője:

neve (cégneve):

címe: (székhelye):

cégjegyzékszám:

adószáma:

statisztikai azonosítója:

II. fejezet

3. A távhőellátást a Távhőszolgáltató a.....sz. alatti épületben lévő szolgáltatói

hőközponttal, az épület hőfogadó állomásán keresztül biztosítja.

4. A szolgáltatott távhő mennyiségének mérése a szolgáltatói hőközpontban és a hőfogadó állomáson lévő, a Távhőszolgáltató tulajdonát képező hőmennyiségmérővel (a továbbiakban: távhőmennyiségmérő) történik.

5. A Távhőszolgáltató a szolgáltatott távhő hőközpontban történő átalakításával az épület ellátásaként **fűtési** célú vízfelmelegítési célú távhőszolgáltatást teljesít.

6. A használati melegvíz előállításához szükséges hálózati hidegvizet a víz-csatorna szolgáltató bocsátja rendelkezésre.
7. E közszolgáltatási szerződéssel a Távhőszolgáltató arra vállal kötelezettséget, hogy annyi hőmennyiséget szolgáltat, amennyi a fenti szolgáltatási fajták teljesítésével az épület ellátásához szükséges.
8. A Felhasználó tudomásul veszi, hogy a Távhőszolgáltató előbbi kötelezettségének csak megfelelő állapotban lévő felhasználói berendezéseken tud eleget tenni.
9. A Távhőszolgáltató a Felhasználó hőszolgáltatási megbízottja írásbeli kérésének megfelelően, a műszaki lehetőségek határainak figyelembe vételével a távhőmennyiséget a szerződés 1. számú mellékletét képező Megállapodásban meghatározottak szerint beállítja, változtatja. A szolgáltatás mértékét, a fűtési időszak kezdési és befejezési időpontját, a hőszolgáltatási megbízott személyét a Felek Megállapodásban rögzítik.
10. A vételezésre kerülő összes távhő mennyiségére, a szolgáltatás megkezdésére és befejezésére, a fűtési és melegvíz ellátás beállítási értékeire vonatkozó igények teljesítése - műszaki okok miatt - csak a hőközpontban lehetséges. A hőközpontból ellátott épületek Felhasználói az előbbiekre csak megegyező tartalommal és csak együttesen, a hőszolgáltatási megbízott útján rendelkezhetnek. Ezért a szerződés 1.számú mellékletét képező üzemviteli megállapodást a hőközpontból ellátott Felhasználók együttesen kötik meg a Távhőszolgáltatóval és annak végrehajtására közös hőszolgáltatási megbízottat választanak.
11. A Távhőszolgáltató kötelezettségének teljesítési helye az épület **hőfogadó állomásán** lévő csatlakozási pont, amely a szolgáltatói és felhasználói berendezések határán beépített elzáró szerelvények Felhasználó felé eső oldala.
12. E közszolgáltatási szerződéssel a Felhasználó arra vállal kötelezettséget, hogy az épület fűtött légtérfogata után naptári évre fizetendő éves alapidíjat, továbbá a hőközpontban mért, elfogyasztott hő mennyisége után **hődíjat** fizet.

13. Az épület alapdíjszámítás alapját képező fűtött légtérfogata légm³.
14. A távhőszolgáltatás díját a díj épületrészek (hővételezési helyek) közötti szétosztása útján a Díjfizetők külön-külön fizetik.

Díjfizetők: az egyes épületrészeknek (lakások, nem lakás céljára szolgáló helyiségek) a Felhasználó által a szerződés ...számú mellékletének II. részében megjelölt tulajdonosai.

15. A Felek egybehangzóan kijelentik, hogy:
 - az épületben lévő szolgáltatói berendezések a felhasználói hőközpont és a közvetlenül hozzá tartozó technológiai berendezések (tágulási tartály és azt a hőközponttal összekötő jelző-, ellenőrző-, biztonsági-, tágulási vezetékek, valamint a túlfolyó vezeték az épület csatorna hálózatába történt bekötésig, ill. a túlfolyó vezeték első megszakításáig, a központi légtelenítő berendezés) a Távhőszolgáltató vagyonának részei, amelyek üzemeltetése és fenntartása a Távhőszolgáltató feladata,
 - amennyiben a Távhőszolgáltató tulajdonát képező hőközpontot magában foglaló helyiség a Felhasználó tulajdona, akkor annak rendeltetés szerinti használatára a Távhőszolgáltató térítés nélkül jogosult azzal, hogy az általa kizárólag használt, zárt, külön helyiség belső karbantartásáról a Távhőszolgáltató saját költségén gondoskodik.
16. A Felhasználó lehetővé teszi, hogy:
 - a hőközpontot magába foglaló helyiség (ek) be a Távhőszolgáltató munkavállalói mindenkor zavartalanul bejuthassanak.

17. A Felhasználó tudomásul veszi, hogy:
- az Üzemviteli Megállapodásban meghatározott hőmérsékleti értékek átlagosan, az épület egészére vonatkoznak, az egyes épületrészek azonos minőségi fűtése és melegvízzel való ellátása a felhasználói berendezések megfelelő állapotban tartásával és üzemeltetésével a Felhasználó feladata,
 - a Felek a tulajdonukban lévő berendezéseket a fűtési idényen kívül terv szerinti karbantartásnak, illetőleg felújításnak vethetik alá, amelynek kezdetét legalább 8 nappal korábban egymással írásban és az épületben kifüggesztett tájékoztató útján közük. A munkálatok időtartama - eltérő megegyezés hiányában - 8 napnál hosszabb nem lehet,
 - terv szerinti karbantartásnak, illetőleg felújításnak nem tekinthető üzemzavar elhárítását, illetve az annak megelőzését célzó munkát a Felek a lehető legrövidebb időn belül - egymás egyidejű értesítése mellett - elvégzik,
 - a Távhőszolgáltató jogosult országos tüzelőanyag hiány, vagy környezetvédelmi okból elrendelt energiakorlátozás esetén a Város Önkormányzatának 2/2004. (1.30.) ... §-a alapján a lakossági felhasználók végső esetben történő korlátozását jelentő korlátozási fokozatokban meghatározottak érvénybe léptetésére,
 - a fenti okokból és a fentiek betartása mellett keletkezett szolgáltatási, ill. vételezési szünetből eredő károkért a Felek egymástól kártérítést nem követelhetnek,
 - amennyiben a Felhasználó a tulajdonát képező berendezéseken a Távhőszolgáltató értesítésének mellőzéseével a hálózat megbontásával járó munkálatokat végeztet, az ebből származó károkért a Távhőszolgáltatót felelősség nem terheli.
18. A Távhőszolgáltató a szolgáltatás díjait a Berettyóújfalu Város Önkormányzata Testületének távhőszolgáltatási díjak megállapításáról szóló mindenkor hatályos rendeletében foglaltak szerinti ár(díj)alkalmazási-, elszámolási- és számlázási feltételekkel számlázza.

A háztartási célú hőfelhasználásért az előbbi rendeletben megállapított díjat kell fizetni, a nem háztartási célú hőfelhasználás díjait pedig a Távhőszolgáltató az általa hirdetményben közzétett díjtételekkel számlázza.

A távhőszolgáltatás díját a számlán feltüntetett időpontig kell megfizetni. Fizetési késedelem esetén a Pfk. előírásai szerinti késedelmi kamatot a Távhőszolgáltató felszámítja.

19. A távhőszolgáltatás díjai nem tartalmazzák a felhasználói berendezések feltöltéséhez, üzemeltetéséhez, továbbá vízfelmelegítési célú távhőszolgáltatás esetén a melegvíz előállításához szükséges hálózati hidegvíz víz- és csatornahasználati díját. Az ezekhez szükséges hálózati hidegvíz a Felhasználó saját költségére biztosítja. A Távhőszolgáltató tulajdonában és üzemeltetésében lévő szolgáltatói berendezések átalakításából, javításából, meghibásodásából eredő hálózati víz elfolyásról, ill. vízvesztés pótlásról a hálózati vizet rendelkezésre bocsátó és a Távhőszolgáltató jegyzőkönyvet vesz fel, amelynek alapján az elfolyt vízmennyiség víz- és csatornahasználati díját a Távhőszolgáltató megtéríti.
20. Az elfogyasztott hőmennyiség elszámolásának alapjául csak a jelen szerződésben megjelölt hőközpontban lévő, a Távhőszolgáltató által felszerelt, hitelesített távhőmennyiségmérő szolgálhat.
21. Az épület hőfogadó állomásán, illetve a mérésre alkalmas vezeték szakaszokon (pontokon) a Távhőszolgáltató által felszerelt mérőműszerek a jelen szerződés részeként megjelölt szolgáltatói hőközponti hitelesített hőmennyiségmérő költségmegosztói, amelyek a szolgáltatott hőmennyiség közvetlen elszámolására - egyéb megállapodás hiányában - nem alkalmazhatók. A szolgáltatói hőközpontban mért távhőmennyiséget a távhővel ellátott épületekben lévő hőfogadó állomáson elhelyezett költségmegosztók adatai alapján a Távhőszolgáltató osztja szét a hőközponttól ellátott Felhasználók (az egyes ellátott épületek tulajdonosai, tulajdonosi közösségei) között.
22. A Távhőszolgáltató lehetővé teszi, hogy a Felhasználó, illetve megbízottja az elszámolás alapjául szolgáló távhőmennyiségmérőt, hőközponti vízmérőt ellenőrizhesse, a mérőállást leolvashassa.

23. A távhőmennyiségmérő, hőközponti vízmérő és a hőfogadó állomásokon felszerelt költségmegosztó mérőműszerek azonosító adatait, valamint a szerződés hatályba lépésével egyidejű mérőállásokat a szerződés 1. sz. mellékletét képező Üzemviteli megállapodás függeléke, a Mérési Jegyzőkönyv tartalmazza.

24. Az elszámolás alapjául szolgáló távhőmennyiségmérő, hőközponti vízmérő (továbbiakban: elszámolási mérő) szükséges (indokolt) cseréjét és előírt időszakonkénti hitelesítettését a Távhőszolgáltató végzi és viseli annak költségét.

A Felhasználó írásbeli kérésére a Távhőszolgáltató köteles a kifogásolt elszámolási mérőt arra jogosult szervvel megvizsgáltatni. Amennyiben a vizsgálat megállapítása szerint az elszámolási mérő a megengedett hibahatáron belül való mérésre alkalmas, a vizsgálat költségét a Távhőszolgáltató jogosult a Felhasználóra áthárítani.

Az elszámolási mérőcsere tényét és a cserélt elszámolási mérő adatait a Felek mérőcsere-jegyzőkönyvben rögzítik.

A hibás elszámolási mérőt a Távhőszolgáltató a meghibásodás észlelésétől számított 30 napon belül cseréli ki.

A távhőmennyiségmérő, hőközponti vízmérő meghibásodásának időszakára (méretlen időszak) a Távhőszolgáltató a díjfizetés alapját képező mennyiséget az üzletszabályzatban foglaltaknak megfelelően határozza meg.

25. A Felhasználó jelen szerződés II. fejezetében rögzített igénye alapján a Távhőszolgáltató a távhőszolgáltatás alapidóját az épületrészek légtérfogata arányában, az elszámolás alapját képező hődíjat a Felhasználó képviselője - megfelelő felhatalmazás mellett - által a szerződés 2.sz. mellékletében rögzített arányokban osztja szét a Díjfizetők között. A Felhasználó képviselőjének felhatalmazását a Távhőszolgáltató nem köteles vizsgálni, a felhatalmazás hiányából származó kifogásokért és károkért a Távhőszolgáltató nem tartozik felelősséggel. A fizetési kötelezettség teljesítésének módját, részletes szabályait és a Díjfizetők adatait ugyancsak e szerződés 2. sz. melléklete tartalmazza. Ezzel kapcsolatos felhasználói rendelkezés, megállapodás hiányában a hődíjat az épületben lévő épületrészek fűtött légtérfogata (légm³) arányában kell a Díjfizetőknek megfizetni.

26. A Felhasználó képviselője kezdeményezheti a Távhőszolgáltatónál a díjak szétosztási arányának megváltoztatását. A Távhőszolgáltató a módosított (új) arányok szerinti szétosztást legkésőbb a kezdeményezés hónapját követő második hónaptól kezdődően teljesíti.
27. Amennyiben a Távhőszolgáltató a díjakat a képviselő által közölteknek megfelelően, a megjelölt Díjfizetők között osztotta szét, az ezzel kapcsolatos viták rendezése kizárólag a közösség tagjai és a képviselő egymás közötti feladata.
28. A Felhasználó személyében bekövetkezett változást az Új Felhasználó adatainak közlésével, a régi és az új felhasználó képviselőjének aláírásával, vagy a Felhasználó jelen szerződés I. fejezetében rögzített adatainak megváltozását 8 napon belül írásban kell a Távhőszolgáltató részére bejelenteni.

A Távhőszolgáltató a számlázást csak a bejelentés megtörténtét követő időponttól módosítja.

29. A Díjfizető személyében bekövetkezett változást a régi és az új Díjfizető - a Felhasználó képviselőjének egyidejű értesítése mellett - írásban köteles a Távhőszolgáltatónak a Díjfizető személyében bekövetkezett változástól számított 15 napon belül bejelenteni.

A Távhőszolgáltató a Díjfizető részére történő számlázást csak a bejelentés megtörténtét követő időponttól módosítja.

V. fejezet

30. Amennyiben a Felhasználó az épületen olyan építészeti, vagy épületgépeszeti átalakítást végez, amely a jelen szerződés II. fejezetében rögzített légtérfogatot megváltoztatja, azt köteles a Távhőszolgáltatónak előzetesen írásban bejelenteni. Ebben az esetben a Felhasználó saját költségén, arra jogosult tervezővel az átalakításról - az épületrészben a távhőellátás kialakításáról, ill. annak megszüntetéséről - tervet köteles készíttetni és azt a Távhőszolgáltatónak benyújtani. Figyelembe kell venni az ellátó távhőrendszerre érvényes csatlakozási előírásokat és az épületet kiszolgáló hőközpont műszaki adottságait.

A légtérfogat növekedésénél a vonatkozó Berettyóújfalu Város Önkormányzata 2/2004. (1.30.) Önk. rendelet szerint kell eljárni.

Az átalakítás befejezését be kell jelenteni a Távhőszolgáltatónak, aki azt a helyszínen köteles ellenőrizni és szükség szerint az új légtérfogatot felméréssel megállapítani.

Az új légtérfogatnak megfelelően a Felek a jelen szerződést módosítják.

31. A Felhasználó tudomásul veszi, hogy valamely épületrész távhőellátásának az előzőek szerinti megszüntetéséhez jogszabályi előírás alapján valamennyi tulajdonostárs hozzájárulása szükséges. A megszüntetéssel egyidejűleg az épületrészben a

távhőellátással azonos komfortfokozatú más hőellátást kell megvalósítani és az épületrészen átmenő vezetékeket teljeskörűen le kell szigetelni. Amennyiben ezen feltételek teljesítése alapján a jelen szerződés módosítására kerül sor, a Távhőszolgáltató a távhőről levált épületrész légtere után az alapidj számlázást megszünteti.

A Távhőszolgáltató az elszámolás alapját képező hőmennyiség hődíját a távhőellátásban maradt épületrészek (helyiségek) mindenkori Díjfizetői között osztja szét a Felhasználó rendelkezésének megfelelő, a változás miatt módosított új arányok szerint.

32. A Felhasználó tudomásul veszi, hogy az épületrész távhőellátásának megszüntetésével kapcsolatban a Távhőszolgáltatóval szemben igény semmilyen jogcímen - különösen, de nem kizárólag, a környező helyiségek megnövekedett fűtési hőfelhasználása, a hődíj szétosztása, az esetleg hiányzó tulajdonosi hozzájárulások miatt — nem támasztható.

33. E szerződés megszegésére és a szerződésszegés következményeire a 2005. évi XVIII. törvény - továbbiakban Tsz. - 49-51. §-ait és az ezek végrehajtásáról szóló jogszabályok rendelkezéseit kell alkalmazni.

A/A Távhőszolgáltató részéről szerződésszegésnek minősül, ha:

- a. a távhőszolgáltatást a közszolgáltatási szerződésben meghatározott időpontokban nem kezdi meg,
- b. a távhőt nem a közszolgáltatási szerződésben meghatározott, illetőleg nem a tőle elvárható módon szolgáltatja,
- c. a Felhasználó számára a szolgáltatást nem hitelesített mérőeszköz használatával végzi,
- d. a szolgáltatás előre tervezhető munkák miatti szüneteltetéséről a Felhasználó az üzletszabályzatban, vagy a szerződésben előírt módon és időben nem értesíti,
- e. a szolgáltatás felfüggesztése esetén a felfüggesztési ok megszüntetésére vonatkozó írásbeli értesítés kézhezvételét követő munkanapon a Felhasználó részére a távhőszolgáltatást nem kezdi meg.
- f. felróható magatartása folytán a távhőszolgáltatás megszűnik, vagy azt a Tsz. 40- 41.§-aiban foglaltakon túlmenően szünetelteti, vagy korlátozza.

Az a.)-e.) pontok esetében a Távhőszolgáltató a szerződésszegés fennállásának idejére járó alapdíj 10 %-ának megfelelő összegű kötbért köteles a díjfizetésre kötelezett részére megfizetni.

Amennyiben a Távhőszolgáltató a szolgáltatási kötelezettségének neki felróható okból, vagy jogszerű szüneteltetés esetén az előírt előzetes értesítés mellőzésével, 3 napot meghaladó ideig nem tesz eleget (f./pont), az éves alapdíjnak a szüneteltetés idejére eső része kétszeresét köteles a szolgáltatás díját fizető Felhasználó, vagy a Díjfizető részére visszatéríteni.

A Távhőszolgáltatót a Felhasználó, illetőleg a harmadik személy tulajdonát képező felhasználói berendezések nem megfelelő működéséből eredő elégtelen szolgáltatásért felelősség nem terheli.

B/ A felhasználó, illetőleg a Díjfizető részéről szerződésszegésnek minősül, ha:

- a. a mérőeszközt, vagy a mérőeszköz hitelességét tanúsító jelet (fémzár, hitelesítési bélyegzés, matrica) megrongálja, eltávolítja, vagy - amennyiben a mérőeszköz olyan helyiségben van elhelyezve, amelybe a Felhasználó állandó bejutása, illetve felügyelete biztosított - ezek sérülését, illetve hiányát a Távhőszolgáltatónak nem jelenti be,
- b. a mérőeszköz befolyásolásával, vagy megkerülésével távhát vételez,
- c. a távhő vételezését a közszolgáltatási szerződés felmondásával összefüggésben nem a Tsz.38.§ (2), (4), illetve (5) bekezdésében, valamint a Berettyóújfalu Város Önkormányzata Képviselő testületének 2/2004. (1.30.) Önk. rendelet §-ában foglalt feltételekkel szünteti meg,
- d. a távhő folyamatos és biztonságos szolgáltatását, illetőleg más Felhasználó vagy Díjfizető szerződésszerű távhővételezését zavarja, vagy veszélyezteti.
- e. a távhőszolgáltatás díját a díjrendeletben meghatározott határidőn túl nem, vagy késedelmesen fizeti meg,
- f. ha a díjfizetés kötelezettje a távhőszolgáltatás díját a Távhőszolgáltató felszólítása ellenére az esedékesség lejártát követő 60 napon belül nem fizeti meg.

Az a.)-c.) pontokban felsorolt esetekben a díjfizetés kötelezettje a szolgáltatási díjon felül a Berettyóújfalu Város Önkormányzata Képviselő-testületének 2/2004. (1.30.) Önk. számú rendeletében meghatározott pótdíjat köteles fizetni. Ennek összege a Felhasználóra, Díjfizetőre vonatkozó éves alapidj háromszorosa.

A Távhőszolgáltató jogosult

- az a.), b.), c.) és e.) pontok esetében a szolgáltatást felfüggeszteni,
- a d.) és f.) pontokban megjelölt szerződésszegések miatt a közszolgáltatási szerződést felmondani.

Szerződés nélküli távhőfogyasztás esetén a felhasználási hely, vagy az épületrész tulajdonosa a szolgáltatás díján felül az éves alapidj háromszorosát köteles a Távhőszolgáltató részére megfizetni.

A távhőszolgáltató jogosult a szolgáltatás felfüggesztésével és a felfüggesztés megszüntetésével felmerült költségeit a szerződésszegőre áthárítani.

A szolgáltatás felfüggesztését és a közszolgáltatási szerződés felmondását a Távhőszolgáltató csak úgy alkalmazhatja, hogy azok hátrányos következményei a kötelezettségét teljesítő Díjfizetőt, vagy Felhasználót nem érinthetik.

VI. fejezet

34. Ez a közszolgáltatási szerződés 20 év hó napján lép hatályba és határozatlan

ideig érvényes. E szerződés hatálybalépésével egyidejűleg a felhasználási helyre fennálló korábbi mérés szerinti elszámolásra vonatkozó távhőszolgáltatási szerződések megszűnnek.

Ezt a közszolgáltatási szerződést a Felhasználó 30 napos felmondási idő betartásával az épület egészére vonatkozóan mondhatja fel a Távhőszolgáltatóhoz intézett írásbeli nyilatkozattal.

A Távhőszolgáltató e szerződést a 2005. évi XVIII. törvény 38. § (7) bekezdése, valamint az 51. § (3) bekezdés b.) és c.) pontjában és a (4) bekezdésében foglaltak alapján akkor mondhatja fel, ha a Felhasználó

- a távhő vételezését a fogyasztási helyen megszünteti,
- ha a közszolgáltatási szerződést nem a törvény 38. § (2) bekezdésében, valamint a

Berettyóújfalu Város Önkormányzata Képviselő-testületi ülésének 2/2004. (1.30.) Önk.rendelet §-ában előírt feltételek betartásával mondja fel,

- ha a távhő folyamatos és biztonságos szolgáltatását más Felhasználó távhő vételezését zavarja, vagy veszélyezteti.
- ha a távhő díját az esedékessége lejárat követő 60 napon belül, írásbeli felhívás ellenére nem fizeti meg.

35. E közszolgáltatási szerződésben használt fogalmi meghatározásokra és a benne nem szabályozott kérdésekben
- a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény,
 - a 157/2005. (VIII. 15.) Korm. rendelet és annak 3. sz. mellékletét képező Távhőszolgáltatási Közszolgáltatási Szabályzat,
 - a távhőszolgáltatásról szóló egyes rendelkezéseinek Berettyóújfalu város területén történő végrehajtásáról rendelkező 2/2004. (1.30.) Önk. rendelet,
 - a Berettyóújfalu Város területén érvényesülő távhőszolgáltatási díjak megállapításáról valamint az ár(-díj-) alkalmazási feltételekről szóló Önk. rendelet,
 - a társasházról szóló 2003. évi CXXXIII. törvény,
 - a lakásfenntartó szövetkezetekről szóló 2004. évi CXV. törvény,
 - a Polgári Törvénykönyv, valamint
 - a Távhőszolgáltató Üzletszabályzata, előírásai az irányadók.
- Amennyiben a szerződés érvényességének ideje alatt az előbbi a.)-d.) pontokban felsorolt jogszabályok módosulnak, a Távhőszolgáltató jogosult a szerződésben foglaltak helyett az új jogszabályi rendelkezéseket alkalmazni.
36. A Felhasználó képviselője a jelen közszolgáltatási szerződést az egyes pontok tartalmára vonatkozó részletes felvilágosítás után, a tulajdonosi közösség tagjainak felhatalmazása, valamint a közösségre vonatkozó jogszabályok és belső szabályok betartásával meghozott döntés alapján köti meg és írja alá.
37. A szerződés tartalmáról, különös tekintettel a díjak szétosztására és a díj nem fizetésének jogkövetkezményeire, a Felhasználó képviselője a Díjfizetőket részletesen tájékoztatja.
38. E szerződés a csatolt I.sz. és 2.sz. aláírt mellékleteivel együtt érvényes.

Berettyóújfalu, 20.....év.....hó.....nap

.....
Távhőszolgáltató

.....
Felhasználó

2016/.....számú Általános Közszolgáltatási szerződés

1. sz. melléklet

ÜZEMVITELI MEGÁLLAPODÁS

(a továbbiakban: Megállapodás)

amely létrejött a Herpály-Team Építőipari és Szolgáltató Kft. (székhely: 4100 Berettyóújfalu, József A. u. 35. továbbiakban Távhőszolgáltató)

másrészről:

a Berettyóújfalu..... címen lévő szolgáltatói hőközpontból ellátott, a Távhőszolgáltatóval Általános Közszolgáltatási szerződést (a továbbiakban: Szerződés) kötött

Felhasználó(k):

Megnevezése:

Felhasználási hely (épület: címe:

Képviselői név:

Címe:

Telefonszáma:

valamint a Felhasználó(k) közös hőszolgáltatási megbízottja (a továbbiakban:

Megbízott)

Megbízott neve:

Címe:

Telefonszáma:

között az épület hőellátását biztosító hőközpont üzemvitelével és a Felhasználó(k) igényének a Szerződés II. fejezete szerinti kielégítésével kapcsolatos együttműködés szabályozására.

1. A MEGÁLLAPODÁS TÁRGYA

- 1.1. A Felhasználó(k) jelen Megállapodás aláírásával megbízzák a Megbízottat a Távhőszolgáltatóval való, jelen Megállapodás végrehajtását megvalósító folyamatos együttműködéssel és felhatalmazzák a Felhasználó(k) nevében az üzemvitelre vonatkozó nyilatkozatok megtételére.
- 1.2. A Megbízott a megbízást a jelen Megállapodás aláírásával elfogadja.

A FELEK KÖTELEZETTSÉGEI ÉS JOGAI

- 1.3. A szerződés 7. pontjában rögzítettek alapján a Távhőszolgáltató feladata, hogy a tulajdonában lévő berendezések üzemképes állapotban tartásáról (felújításáról, karbantartásáról) és működéséről folyamatosan gondoskodjon, a szolgáltatás teljesítését akadályozó és tudomására jutott hiba elhárítását vagyont, vagy életet veszélyeztető esetben azonnal, egy esetekben 4 órán belül megkezdje és azt a lehető legrövidebb időn belül befejezze.
- 1.4. A Felhasználó(k) feladata, hogy a tulajdonukban lévő felhasználói berendezések (fűtési alapvezetékek, felszálló-elzárók, strangszabályozók, nem központi légtelenítő vezetékek és szerelvényeik, egyedi légtelenítők, radiátorok és szerelvényeik, használati melegvíz- és melegvíz-cirulációs alap, és felszállóvezetékek, elzárók és szabályozók, kifolyószelepek és egyéb szerelvények, a melegvíz-szolgáltatással összefüggő hidegvízvezetékek és szerelvényeik stb.) üzemképes állapotban tartásáról (felújításáról, karbantartásáról) és működéséről folyamatosan gondoskodjon.
- 1.5. A felhasználó(k) kötelezettsége továbbá a szolgáltatás teljesítését az épületen belül akadályozó hibák kijavítása, a meghibásodott, illetve eredeti működési funkciójára alkalmatlanná vált berendezések szükség szerinti cseréje, a felhasználói hálózat be- és szabályozása, üzemeltetése.
- 1.6. Az épület (épületrészek) fűtési és melegvíz hálózatnak ürítése és töltése a Távhőszolgáltató kizárólagos joga, amelyet a felhasználói berendezések élet-, vagy vagyonbiztonságot veszélyeztető meghibásodása esetén az épületrész tulajdonosa (Díjfizető), vagy a Felhasználó(k) képviselője, vagy a jelen Megállapodás szerinti Megbízott a Távhőszolgáltató központi hibaelhárító szolgálatán jelenthet be. Ez esetben az ürítés-töltés térítésmentes.

- 1.7. Egyéb esetekben az épület (épületrészek) üritését és töltését az épületrész tulajdonosa (Díjfizető) és a Felhasználó(k) képviselője, vagy a jelen Megállapodás szerinti Megbízott együttesen, írásban rendelheti meg a Távhőszolgáltatótól. Ez esetben az ürités-töltés térítésköteles, a Távhőszolgáltató által közzétett mindenkor érvényes díj alkalmazásával. A Távhőszolgáltató a díj megváltoztatásának jogát fenntartja. A szolgáltatás díját a szolgáltatást megrendelő a Távhőszolgáltatónak köteles megtéríteni.
- 1.8. Meghibásodás esetén az ürités és töltés akkor is térítésmentes, ha az épületrész tulajdonosa (Díjfizető), vagy a Felhasználó(k) képviselője, vagy a jelen Megállapodás szerinti Megbízott a hibaelhárítást is a Távhőszolgáltatótól rendeli meg.
- 1.9. A szolgáltatás teljesítése során a Távhőszolgáltató feladata a megfelelő tömörségű szivárgásmentes épületfűtési hálózat üzemeltetéséhez szükséges feltöltöttség biztosítása és a központi légtelenítés elvégzése. Központi légtelenítő az a berendezés, mely legalább egy felszálló vezeték légtelenítést szolgálja, az épület közös területén van és közvetlen hozzáférhetősége mindenkor biztosított.
- 1.10. A Felhasználó(k) tulajdonában és kezelésében lévő felhasználói berendezések nem megfelelő állapotából, beszabályozatlanságából, hibáiból adódó ellátási panaszok megszüntetésére, illetőleg az indokolatlanul nagy hőfelhasználás csökkentésére a Távhőszolgáltató a Felhasználók kérésére térítésmentesen - a megoldást is megjelölő - szakmai segítséget ad.
- 1.11. A hőközpontban a hőenergia- gazdálkodással kapcsolatos feladatok végrehajtását a Távhőszolgáltató végzi.

1.12. A Felhasználó (k) tudomásul veszi(k), hogy a Megbízott 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 szabályozót a Távhőszolgáltató úgy állítja be, hogy - a fűtésszabályzó bekapcsolt állapotában - a rendelkezésre álló hőmennyiség az alábbi hőmérsékleti értékek biztosítására legyen elegendő:

- a. a lakószobák hőmérséklete (.....) óra között átlagosan (.....) °C legyen,
- b. az előző időszakon kívül a lakószobák hőmérséklete átlagosan () °C-ra csökkenjen,
- c. a használati melegvíz hőmérséklete a kifolyónál mérve, átlagosan, folyamatos vételezés mellett () °C legyen. A beállított hőközponti kilépő víz hőmérséklet

az épület melegvíz- és cirkulációs rendszerének sajátosságai miatt ettől eltérhet.

1.13. A Felhasználó (k) tudomásul veszi(k), hogy a jelen Megállapodásban rögzített hőmérsékleti értékek a szabályozás műszaki lehetőségeinek megfelelően irányértékek.

Az épület, valamint az egyes épületrészek tényleges hőmérsékletét az épület befolyásolja. Ezekből adódóan a Felhasználó(k) kifejezetten tudomásul veszi(k), hogy a Távhőszolgáltató nem felelős a hőmérsékleti értékeknek az épületen, épületrészekben belüli eltéréseiért.

1.14. Az épületekben kialakult hőmérsékleti értékek figyelemmel kísérése, ellenőrzése a Megbízott feladata. A Távhőszolgáltató ellenőrző helyiséghőmérséklet-mérést bejelentés esetén, alkalmilag végez.

1.15. A Megállapodás szerinti hőmérsékleti értékek módosítása iránti igényt, valamint ha az igényelt és a tényleges átlagos hőfok eltérése miatt a szabályozó beállításának módosítása szükséges, ezt a Megbízott írásban közölheti a Távhőszolgáltatóval. A Távhőszolgáltató a módosítást legkésőbb két (2) munkanapon belül elvégzi és a változtatást előírásainak megfelelően rögzíti. Ezt követően, további észrevétel hiányában, a módosítási igényt teljesítettnek kell tekinteni.

- 1.16. Amennyiben a Megbízott a hőmérsékleti értékek, illetőleg a hőfokszabályozó beállításának módosítását az előzőeknek megfelelő módon nem kezdeményezte, a fogyasztási hely hőmérsékletével, a hőfogyasztással kapcsolatos kifogásból eredő igény a Távhőszolgáltatóval szemben nem érvényesíthető. A bejelentés megtétele esetén a bejelentést megelőző időszakra vonatkozóan, visszamenőleg nem lehet követeléssel élni.
- 1.17. A fűtési célú hőszolgáltatás megkezdése és befejezése tekintetében a Felhasználó(k) a következő lehetőséget választja(ák):
- A Távhőszolgáltató október 15-én a szabályozott üzemmódú fűtési szolgáltatást megkezdi, és április 15-ig folyamatosan működteti.
 - A felhasználó a szeptember 15. és október 14-e ill. április 16. és május 15-e közötti időszakra a szabályozott üzemmódú fűtés megkezdésétől, illetve leállításáról az alábbiak szerint rendelkezik:

A Távhőszolgáltató az Országos Meteorológiai Szolgálat által részére a tárgynap reggelén adott, a várható berettyóújfalui un. gáznapi középhőmérséklethez (azaz az adott nap 6 órától másnap reggel 6 óráig terjedő időszakra vonatkozó középhőmérséklethez) kötötten a fűtést () °C, vagy az alatti hőmérséklet esetén megkezdi,) °C, vagy e feletti hőmérséklet esetén befejezi. A fűtés megkezdése és befejezése közötti külső hőmérséklet különbség min. 3. °C, a Felhasználó igényének megfelelően. A Távhőszolgáltatóval április 15-e után mindaddig folyamatosan folytatja a fűtést, ameddig az Országos Meteorológiai Szolgálat által előre jelzett, a várható b.újfalui un. gáznapi közép hőmérséklet a fenti felső értéket eléri, illetve azt meghaladja.

o A Felhasználó(k) képviselője, vagy a jelen Megállapodásban megnevezett Megbízott a fűtési szolgáltatásnak az előzőektől eltérő, "rendkívüli" elindításáról, illetve leállításáról írásban, a Távhőszolgáltató e célra rendszeresített formanyomtatványán rendelkezhet. Az esetlegesen ez okból keletkező károkért a Távhőszolgáltató nem tehető felelőssé.

o Amennyiben a Felhasználó az épületbe való bejutást a kapcsolás napján nem teszi lehetővé a Távhőszolgáltatónak, úgy a kapcsolást a sikeres bejutás napján, az aznapra előre jelzett b.újfalui un. gáznapi középhőmérséklet alapján végzi el a Távhőszolgáltató.

o Amennyiben az előre jelzett várható napi gáznap-középhőmérséklet nem többel, mint 1 °C-kal a bekapcsolási érték alatt van és a kapcsolás napja munkaszüneti napra esik, de a háromnapos előrejelzés alapján a következő nap már erőteljes felmelegedés várható, úgy a Távhőszolgáltató takarékosági okok miatt csak külön, írásbeli kérésre indítja el a fűtésszolgáltatást.

1.18. A Felhasználó lehetővé teszi, hogy a hőközpontot magába foglaló helyiség(ek)be a Távhőszolgáltató munkavállalói fényképes igazolvány felmutatásával mindenkor zavartalanul bejuthassanak.

1.19. A Távhőszolgáltató szolgáltatással kapcsolatos illetékes egysége:

Berettyóújfalu, József Attila u. 35.

Telefon: 06-54-402-436

06-54-400-389

e-mail: herpaly@gmail.com

hétfőtől – szerdáig 7¹⁵ - 16⁰⁰ óráig

csütörtök 7⁰⁰ - 19⁰⁰ óráig

péntek 7¹⁵ - 14⁰⁰ óráig

Hibabejelentés: fűtésmegrendelés, fűtési és melegvizes szolgáltatás minőségével kapcsolatos észrevételek fogadása:

Személyesen: Berettyóújfalu, József A. u. 35.

Ügyfélszolgálati irodában a következő nyitvatartási időben

hétfőtől – szerdáig 7¹⁵ - 16⁰⁰ óráig

csütörtök 7⁰⁰ - 19⁰⁰ óráig

péntek 7¹⁵ - 14⁰⁰ óráig

Telefonon: 06-54-400-389 számon ügyfélszolgálati iroda

ügyfélszolgálati időben (Berettyóújfalu, József A. u. 35.)

06-54-402-436 központi számon (Berettyóújfalu, József A.u. 35.)

06-54-402-310 Berettyóújfalu, Bessenyei Kazánház (Madách u. 1.)

06-30-635-0757 Berettyóújfalu Bessenyei Kazánház (Madách u. 1.)

Faxon: 06-54-402-438 fax számon (Berettyóújfalu, József A. u. 35.)

Egyéb elektronikus hírközlési eszközön:

e-mail: herpaly@gmail.com

Írásban: Elektronikus úton: e-mail: herpaly@gmail.com

ügyfélszolgálat: Berettyóújfalu, József A. u. 35. Ügyfélszolgálati

iroda

Ügyelet: 06-54-402-310, Bessenyei kazánház (Madách u. 1.) 00.00-24.00 óra között

- október 15 és következő év április 15 között 00.00-24.00 óra között ügyelet 24 órás szolgálatban

- április 16 - október 14 között 6.00-22.00 óráig

00.00 - 24.00 óra között egész évben folyamatos ügyelet: 06-30-635-0757

A Berettyóújfalui Bessenyei kazánházban működő felügyeleti rendszer a hét minden napján. Telefonon: 06-30-635-0757

2.18. A Felhasználó (k), illetve a Megbízott személyében bekövetkező változást az új Felhasználó (k), illetve Megbízott nyolc (8) napon belül köteles írásban a Távhőszolgáltató részére bejelenteni. A megbízás visszavonása és új Megbízott személyének kijelölése a Felhasználó (k) és az új Megbízott együttes, írásbeli nyilatkozatával történhet.

ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

1.20. A Jelen megállapodás időtartamra megegyezik a Távhőszolgáltató és a Felhasználó(k) között létrejött Általános Közszolgáltatási szerződés hatályának időtartamával és annak elválaszthatatlan mellékletét képezi.

1.21. Jelen Megállapodás elválaszthatatlan részét képezi:

1.22. Egyéb megállapodások:

Berettyóújfalu, 20.....év.....hó.....nap

.....
Távhőszolgáltató

.....
Felhasználó(k)

.....
Megbízott

MÉRÉSI JEGYZŐKÖNYV

hőmennyiségmérő leolvasásáról

Felhasználó:

Mérési hely, cím:

Leolvasás időpontja:

Víz mérő gyári száma: Hitelesítve:.....

Számláló gyári száma: Hitelesítve:.....

Hőérzékelő pár: Hitelesítve:.....

Mérőállások: Összes m³:.....

Összesen GJ:

hmv GJ:.....

Megjegyzés:

.....

.....

Berettyóújfalu, 20..... év hó nap

.....

Felhasználó képviselője

.....

Szolgáltató képviselője

HŐMENNYISÉGMÉRŐK

	Mérőhely	Mérő típusa	Gyári száma	Hitelesítés érvényes
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				

Bessenyei
kazánház

22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				
31				
32				
33				

József A.
kazánház

34				
35				
36				

Dózsa Gy.
kazánház

2016/.....számú Általános Közszolgáltatási szerződés

2/A sz. melléklet

A távhőszolgáltatási díj számlázásának feltételei
épületrészenkénti díjfizetés esetén

I.rész

Távhőszolgáltatási díj alkalmazásának és számlázásának általános feltételeit, szabályait az általános közszolgáltatási szerződés és a lakossági távhőszolgáltatási díjakról, az áralkalmazási és díjfizetési feltételekről, valamint a távhőszolgáltatási-, csatlakozási díjakról szóló Berettyóújfalu Város Önkormányzata Képviselő-testületének 4/2004. (1.30.) Ör.sz. rendelete állapítja meg.

- 1.1. A távhőszolgáltatás díját - annak épületrészek közötti szétosztása útján - jelen melléklet II. részében felsorolt Díjfizetők (épületrész tulajdonosok) külön-külön fizetik.
- 1.2. Az éves alapidj 1/12-ed részének megfizetése a tárgy hónap első napján esedékes.
- 1.3. A mért távhőmennyiség hődíjainak elszámolása, fizetése a Herpály-Team Kft üzlet szabályzata alapján
 - a fűtési célú távhőszolgáltatás hődíja: pont
 - a vízfelmelegítés célú távhőszolgáltatás hődíja pont
 - épületrészenként hőmennyiségmérés esetén: pont szerint történik.
- 1.4. Távhő szó Igái tató az éves alapidj 1/12-ed részét jelen melléklet II. részében felsorolt Díjfizetőknek épületrészüök fütött légtérfogata után számlázza.
- 1.5. A Felhasználó igényének megfelelően a Távhőszolgáltató a mért hőmennyiség hődíját a jelen melléklet II. részében, a Felhasználó képviselője által megadott fütési és melegvíz arányok szerint szétosztva számlázza. A Felhasználó tudomásul veszi, hogy a képviselője által nyújtott helytelen, vagy a valóságnak nem megfelelő adatszolgáltatásból a Távhőszolgáltatót ért kár, vagy a Távhőszolgáltatóra vonatkozó költség megtérítését a Távhőszolgáltató a Felhasználóra terhelheti.

- 1.6. Távhőszolgáltató az épület által elfogyasztott összes hőmennyiségből a fűtésre és a melegvíz fogyasztás céljára felhasznált hőmennyiség - a jelen megállapodáshoz mellékelte - Herpály-Team Kft távhőszolgáltatási üzletszabályzatának pontját kivonatban tartalmazó leírásban rögzítettek szerint jár el.
- 1.7. Felhasználó képviselője kijelenti, valamint elismeri, hogy:
a jelen melléklet II. részében az egyes épületrészek és Díjfizetők felsorolása hiánytalan és jelenleg fennálló tulajdoni viszonyoknak teljes mértékben megfelel,
- a Díjfizetőket a fizetési feltételekről és a Díjfizetők személyében, adataiban bekövetkezett változásokkal kapcsolatos bejelentési kötelezettségekről tájékoztatta,
 - és az általa közölt fogyasztási adatok és az ebből származó díjszétosztási arányok helyességét a Díjfizető a Távhőszolgáltatóval szemben nem kifogásolhatja.
- 1.8. Fizetési késedelem esetén Távhőszolgáltató a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény szerinti mindenkor hatályos késedelmi kamatot külön értesítés nélkül felszámíthatja.

II.rész

- 2.1. A felhasználói épületek (Felhasználó) azonosító adatai (épületazonosító szám, cím): (felsorolás)
- 2.2. Az egyes épületrészek Díjfizetőire (Díjfizető) vonatkozó adatok:
(felsorolás)
- 2.3. A felhasznált hőmennyiség elosztásának arányai:
(felsorolás)

Melléklet: a Herpály-Team Kft. távhőszolgáltatási üzletszabályzata pontjának kivonata.

Berettyóújfalu, 20.....év.....hó.....nap

15.4/3.sz.melléklet

2016/.....számú Általános Közszolgáltatási szerződés

2/B sz. melléklet

A távhőszolgáltatási díj számlázásának feltételei
egyösszegű díjfizetés esetén

Távhőszolgáltatási díj alkalmazásának és számlázásának általános feltételeit, szabályait az általános közszolgáltatási szerződés és a lakossági távhőszolgáltatási díjakról, az áralkalmazási és díjfizetési feltételekről, valamint a távhőszolgáltatási-, csatlakozási díjakról szóló Berettyóújfalu Város Önkormányzata Képviselő-testület Ör.sz. rendelete állapítja meg.

A távhőszolgáltatás díját a Felhasználó összegben fizeti.

Az éves alapidő 1/12-ed részének megfizetése a tárgyhónap első napján esedékes.

A mért hőmennyiség hődíja a tárgyhónapot követően benyújtott számla alapján fizetendő.

Fizetési késedelem esetén Távhőszolgáltató a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény szerinti mindenkor hatályos késedelmi kamatot külön értesítés nélkül felszámíthatja.

Berettyóújfalu, 20.....év.....hó.....nap

.....

Távhőszolgáltató

.....

Felhasználó

FELHASZNÁLÓI/DÍJFIZETŐI ADAT BEJELENTÉS

BEJELENTKEZŐ FELHASZNÁLÓ/DÍJFIZETŐ

Cégnév:
 Cégjegyzékszám:
 Adószám:
 Székhely:
 Képviselő neve:
 Számlázási cím:
 Felhasználási hely:
 Melegvíz mérőóra száma:
 Melegvíz fogyasztásmérő állása:
 Felhasználó/Díjfizető változás időpontja :

Kérjük aláhúzással kiválasztani, hogy a Bejelentkező

Tulajdonos — Használó — Bérlő

KIJELENTKEZŐ FELHASZNÁLÓ/DÍJFIZETŐ

Név/Cégnév:
 Új lakcím/ Új székhely:

Alulírott felhasználó/díjfizető megértettem a szolgáltató tájékoztatását a személyes adataim kezelésével kapcsolatban az alábbiak szerint:

A szolgáltató a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény (Távhő törvény) 45. § alapján jogosult a közszolgáltatási szerződés hatálybalépésétől, a közszolgáltatási szerződés megszűnése után a követelések elévülési idejéig a közszolgáltatási szerződésből eredő kötelezettsége teljesítéséhez, jogainak gyakorlása céljából kezelni. Az így kezelt adatok köre: a felhasználó/díjfizető neve, születési helye és ideje lakcíme, a felhasználási helyre, a fogyasztásra, számlázásra és díjfizetésre vonatkozó adatok. A szolgáltató az adatkezelés céljához szükséges adatokat a Távhő törvény 45. § (4) bekezdésben meghatározott személyeknek, szervezeteknek, így különösen a számlázást, a követelések kezelését, a forgalmazás kezelését, a felhasználási helyek műszaki felülvizsgálatát, illetőleg az ügyfélszolgálati tájékoztatást végző természetes személynek és gazdálkodó szervezetnek átadhatja.

A szolgáltató a személyes adatokat az információs önrendelkezési jogról és információs szabadságról szóló 2011. évi XCII. törvényben foglaltak betartásával tartja nyilván és kezeli. Tudomásul veszem, hogy 30 napon belül a felhasználó/díjfizető személyében történő változást be kell jelentenem.

Bejelentés és adatfelvétel dátuma:

.....
 Bejelentkező

.....
 Kijelentkező

A szolgáltató részéről az adatlapot átvettem:

Dátum: _____

**KÉRELEM
BÉRLŐ/HASZNÁLÓ RÉSZÉRE TÖRTÉNŐ SZÁMLÁZÁSHOZ**

Alulírott,

Név:

Születési név:

Születési hely:

Születési idő:

Lakcím:

Cégnév:

Céggjegyzékszám:

Adószám:

Székhely:

Képviselő neve:

Tulajdonos és

Név:

Születési név:

Születési hely:

Születési idő:

Lakcím:

Cégnév:

Céggjegyzékszám:

Adószám:

Székhely:

Képviselő neve:

Bérlő/Használó

Közösen kérjük, hogy a távhőszolgáltató a díjat.....felhasználási hely vonatkozásában közvetlenül a bérlő/használó részére számlázza.

Tudomásul vesszük, hogy a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény 44. § (3) bekezdés szerint: „Az épület, építmény, épületrész tulajdonosa és a bérlő vagy a használó együttes kérelmére a távhőszolgáltató a díjat közvetlenül a bérlő vagy a használó részére számlázza. A távhő-szolgáltatási díj a bérlő vagy a használó által történő megfizetéséért - a hitelszerződésből eredő kötelezettségeiknek eleget tenni nem tudó természetes személyek lakhatásának biztosításáról szóló törvény alapján az állam vagy a települési önkormányzat tulajdonában lévő lakóingatlanok kivételével - a tulajdonos egyszerű (sortartó) kezesként felel. "A szolgáltató a személyes adatokat az információs önrendelkezési jogról és információs szabadságról szóló 2011. évi XCII. törvényben foglaltak betartásával tartja nyilván és kezeli. Tudomásul veszem, hogy 30 napon belül a felhasználó/díjfizető személyében történő változást be kell jelentenem.

Dátum: Berettyóújfalu,

.....
Tulajdonos

.....
Bérlő/Használó

15.7.sz.melléklet

RÉSZLETFIZETÉSI KÉRELEM

Alulírott Név: Cím:..... , azzal
a kérelemmel fordulok a Herpály-Team Kft. vezetőjéhez, hogy Ft.
összegű tőketartozásomat, illetve annak járulékait, amely Ft
engedélyezze részeitekben való törlesztését Ft/hó összegben

Első törlesztő részletet 201 hó -ig fizetem be.

Indoklás:
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Berettyóújfalu, 20.....

.....
aláírás

Herpály-Team Kft
Berettyóújfalu József A. u. 35
4100

15.8.sz.melléklet

PANASZFELVÉTELI JEGYZŐKÖNYV

Iktatószám:/..... Egyedi azonosító:

Készült:(helye)(ideje).....módja

Ügyfél neve:

Ügyfél állandó lakcíme, székhelye, levelezési címe:

Telefonszáma és e-mail címe:

Az értesítés módja: telefonon személyesen

A panasz előterjesztésének helye, ideje, módja:

A panasz részletes leírása, panasz okának és a konkrét igényeknek a megjelölésével:

A panaszt alátámasztó dokumentumok másolata: mellékelve/nincs ilyen

Az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékokjegyzéke:

Az alábbi sorokat a Herpály-Team Kft. tölti ki:

A panasz megoldására szolgáló intézkedés ideje, leírása:

Felvétel dátuma:

jkv. felvevő ügyintéző
aláírása

panaszt előterjesztő ügyfél
aláírása

A jelen jegyzőkönyv egy másolati példányát átvettem:

Dátum:

ügyfél aláírás

A szolgáltató a személyes adatokat az Információs önrendelkezési jogról és információs szabadságról szóló 2011. évi XCII. törvényben foglaltak betartásával tartja nyilván és kezeli.

MELEGVÍZ-MÉRŐÁLLÁS BEJELENTŐ

A VÍZFELMELEGÍTÉSI DÍJ LAKÁSOK KÖZÖTTI SZÉTO SZTÁSÁHOZ

201.....év.....hó.....napi MÉRŐÁLLÁS

NÉV:.....

CÍM:..... ÚT SZÁM..... LPH EM AJTÓ

DÁTUM:.....

MÉRŐÁLLÁS:..... M³

/NEM A HAVI FOGYSZTÁS MENNYISÉGÉT KÉRJÜK/

ÓRA GYÁRI SZÁMA:

ALÁÍRÁS:

A melegvíz mérőóra „távadat kiolvasó rendszerrel történik” ,adott hónap utolsó munkanapján, vagy azt követő hónap első munkanapján.

Szükség esetén / távadó meghibásodása, melegvízóra meghibásodása/ esetén a mérő óraállást a herpaly@gmail.com email címen vagy ügyfélszolgálati irodánkban is bejelentheti, ebben az esetben, kérjük a fenti adatokat szíveskedjen kitölteni.

Adatszolgáltatás, adatkiolvasás hiányában a rendelet szerint meghatározott vízfelmelegítési díj kerül kiszámlázásra.

Leadás határideje: meghibásodást követően haladéktalanul.

15.10.sz.melléklet

Hajdú-Bihar Megyei Kormányhivatal
 Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi
 Főosztály Mérésügyi és Műszaki Biztonsági Osztály
 4024 Debrecen, Timár u. 17-19. 4001 Debrecen, Pf.: 371.
 e-mail: debrecen@mkeh.gov.hu
 Telefon: 52-531-480; Telefax: 52-531-479

Ügyiratszám: HBS/01/03430-2/2015/863

Hivatkozási szám: -

Ügyintéző:

1/1 oldal

HITELESÍTÉSI BIZONYÍTVÁNY

Az 1991. évi XLV. törvény 7. és 10. §-a alapján, a 127/1991. (X. 9.) Korm. rendelet 2. számú mellékletének 15. pontjára figyelemmel, az alábbi kötelező hitelesítésű használati mérőeszköz hitelesítését elvégeztem, és a 2004. évi CXL. törvény 72. § (4) bekezdése alapján a hitelesítési bizonyítványt kiadom.

A hitelesítés tárgya:	hőfogyasztásmérő számítógység (részegység)
gyártó:	Sontex
típus:	Supercal 430
Gyártási szám:	94070483
bemenő jel(ek):	t = (10 - 180) °C; ΔT = (3 ÷ 150) K; Z = 10 l/imp Pt500
kimenő jel(ek):	GJ, m ³
Hitelesítésre bemutatta:	MOM Vízméréstechnikai Zrt.
A hitelesítés helye és ideje:	4700 Mátészalka, Ipari út 16.

201.....év.....hó.....nap

A hitelesítés módja: A hitelesítés a HE 51-2014 jelű hitelesítési előírás szerint, a vonatkozó hitelesítési engedély alapján, az előírt pontossági tartaléknak megfelelően kiválasztott használati etalonokkal történt. A mérések eredményei országos etalonra visszavezethetők.

Értékelés: A mérőeszköz az előírt hitelesítési követelményeknek *megfelelt*.

Bélyegzés: A hitelesítés tényét a mérőeszközön elhelyezett - jelű bélyegzés és az M 881188 sorszámú öntapadó matrica, törvényes tanúsító jel tanúsítja.

Érvényesség: A mérőeszköz rendeltetésszerű használata (az előírásoknak megfelelő gondos tárolása és szállítása), valamint a tanúsító jelek sértetlensége esetén 4 év, azaz a mérőeszköz

.....ig használható hiteles mérésre.

A hatáskörömet és illetékességemet a 320/2010. (XII. 27.) Korm. rendelet 11. § (1) bekezdése és 1. melléklete állapítja meg.

Az ügyfél a hitelesítésnek a 78/1997. (XII. 30.) IKIM rendelet szerinti igazgatási szolgáltatási díját az ott előírt módon előre befizette és viseli.

Dátum:

A hitelesítést végezte..... kormány megbízott nevében és megbízásából:

P.H

.....
 metrológus

VÁZRAJZ A SZOLGÁLTATÁSI TERÜLETRŐL

