

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 kapcsolatrendszer kialakítása 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 Kft.

Székhelye: 4100 Berettyóújfalu. József Attila u. 35.

Telefonszám: 06-54-402-436

Telefax száma: 06-54-402-438

E-mail: herpaly@gmailcom

Alapítás éve: 1991

Alapító: Berettyóújfalu Város Önkormányzata

Cégjegyzék szám: 09-09-001011

Törvényességi felügyelete:

Berettyóújfalu Város Önkormányzata
Debreceni Törvényszék, mint Cégbíróság

Törzstőke: 188.430 E Ft.

Távhőtermelés 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.
4391'08 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

Bessenyei 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-1/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

1.4. 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.

2. FOGALMAK

A távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény (továbbiakban: Tsz.) 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 épületrészeiben 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 6.1) 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 vezetékhálózat, a hőleadó készülékek, a hőhasznosító és keringtető berendezések, a tágulási tartály és a felhasználó által felszerelt fűtési és használati melegvíz-mérők, költségmegosztók;

8) *felhasználói vezetékhalozat*: 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, távhővezeték-hálózatokon keresztül, üzletszerű tevékenység keretében a felhasználási helyre eljuttatnak;

17) *távhőszolgáltatás*: az a közszolgáltatás, amely a felhasználónak a távhőtermelő létesítményből távhővezeték-hálózatokon 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 többletjeljesítményt 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.(I.30.) Ök. rendelete szerint a távhőszolgáltatásba belépő új fogyasztóknak nem kell csatlakozási díjat fizetnie.

4. SZERZŐDÉSES KAPCSOLATOK

4.1. Közüzemi 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 Közüzemi Szabályzat (továbbiakban: TKSz.) részletezi.

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

Az általános közüzemi 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.

Az általános közüzemi szerződés határozatlan időre szól.

4.1.2. Az általános közüzemi szerződést a felhasználó 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, bérlői 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, bérleti 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 közüzemi 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 közüzemi szerződését a 4.3.5. pontban foglaltaknak megfelelően felmondta.

4.1.4. Az egyéb felhasználó és a távhőszolgáltató a polgári jog szabályai szerint egyedi közüzemi szerződést köt a távhő folyamatos és biztonságos szolgáltatására, illetőleg ellenértékének megfizetésére.

Az egyedi közüzemi szerződés határozott időre szól.

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

A közüzemi szerződést a távhőszolgáltató csak a 4.3.2. 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 közüzemi szerződés felmondása miatt az épületben, épületrészben esetleg bekövetkező kár a felhasználót terheli.

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

Erre az esetre is az Általános közüzemi 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 közüzemi szerződés alapján számolhatnak el a szolgáltatóval.

4.1.8. Általános közüzemi szerződése:

Az általános közüzemi 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 közüzemi 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 közüzemi szerződés érvényességét. A díjfizető a változás időpontjától jogosult az általános közüzemi szerződésben foglaltak szerint a szolgáltatás igénybevételére és ugyanezen időponttól köteles a távhőszolgáltatás díjainak megfizetésére.

Távhőszolgáltató köteles az általános közüzemi szerződés megkötését megtagadni, ha a létesített felhasználói berendezés az életet, az egészséget vagy a vagyonbiztonságot veszélyezteti vagy ha más felhasználó távhővételezését illetően a távhőszolgáltató üzemét veszélyezteti.

Általános közüzemi 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 közüzemi szerződések kötelező tartalmát a TKSz 9.-10.§-ai 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 közüzemi 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 Tszt. 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 szerződösszegésének következményeit;
- országos tüzelőanyag-hiány vagy környezetvédelmi ok esetén az önkormányzat rendeletében megállapított korlátozás mértékét;
- a közüzemi 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 szerződésszerű 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 Tszt. 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 megszűntetésével 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 járási hivatal ezen határozatát az energiaellátás folyamatos biztosítása érdekében fellebbezésre tekintet nélkül végrehajthatóvá nyilváníthatja.

4.4. 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.

4.5. Szerződések módosítása

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

A már megkötött közüzemi 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

A 2005. évi XVIII. számú, távhőszolgáltatásról szóló törvényben (Tsz.), valamint az annak végrehajtásáról szóló 157/2005 (VIII.15.) Korm. rendelet 3.sz mellékletében közreadott Távhőszolgáltatási Közüzemi 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.

5.2. Ügyfélszolgálati tevékenység

- 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.11. és 21 § 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 közüzemi 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.

5.4. Ügyfélszolgálat elérhetősége

Berettyóújfalu, József Attila u. 35.

Telefon: 06-54-402-436

e-mail: herpaly@gmail.com

hétfőtől - csütörtök 7¹⁵ - 16⁰⁰ óráig

Péntek 7¹⁵ - 14⁰⁰ óráig

Hibabejelentés: 06-54-402-310,06-54-402-436

Ügyelet: 06-54-402-310

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

Fentiekén túl az alábbi információs csatornákat működtetjük:

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

5.5. 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 5) pontban foglalt 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 vállalkozás 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
Fogyasztóvédelmi Felügyelősége (4024 Debrecen,
Tímár u. 17-19.)
Berettyóújfalu Város Jegyzője (4100 Berettyóújfalu,
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 4) pont szerinti tartalmi elemeket - 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 képviseletét ellátó egyesületekkel.

5.6. Kifogás a számla ellen

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

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.

5.7. Kifogás az elszámoló mérővel szemben

Az elszámolás alapjául szolgáló mérők hiteles állapotban (OMH, vagy az OMH által kijelölt szakszervíz) tartásáról 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 mért hőmennyiség egymás közötti szétosztásáról megállapodhatnak. Megegyezés hiányában a távhőszolgáltató ezt 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.

Közszolgáltatók panaszkezelése és Ügyfélszolgálat

A Fgytv. a közszolgáltatási tevékenységet folytató vállalkozások számára (távhőszolgáltatás 2005. évi XVIII. törvény) a fogyasztói panaszok kezelésére, intézésére, a fogyasztók tájékoztatására köteles ügyfélszolgálat működtetéséről 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 közüzemi szolgáltatási 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, és a díjfizetési és díjhátralék fizetési lehetőségre alkalmat ad 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.

Mérőóra állás bejelentésére lehetőség van a 06-54400-889; 06-54-401-436 számú telefonon, vagy e-mail címen, 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.

I.

1. **A vállalkozás székhelye, panasz, ügyintézés helye:**
4100 Berettyóújfalu, József A. u. 35.,
mely azonos az ügyfélszolgálat levelezési címével.

A vállalkozás elektronikus levelezési címe:

A vállalkozás telefonszáma: 54-402-436

Hibabejelentés: 54-402-310

2. 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).

Ügyfélszolgálati funkció:

- a szolgáltatás minőségével kapcsolatos tájékoztatás
- a felhasználók tájékoztatása a távhőszolgáltatás díjtételeiről, az elszámolási módokról és a számlázás rendjéről
- 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 feladatok
- 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 közüzemi 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 ügyel kapcsolatos teljes körű ügyintézés.

- előfűtés, utófűtés igénybeviteléről 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
- egyénenkénti 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 megválaszolására a felhasználóknak, vállalkozóknak, Önkormányzatnak, nem helyi felhasználóknak és társcégeknek, szakértőknek, országgyűlési képviselőknek.

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 díj jóváírásról 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 elszámolási alapul szolgáló mérők Országos Mérésügyi 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 számítják. 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 közüzemi szerződést köt a távhő folyamatos és meghatározott teljesítményű szolgáltatására. A távhőszolgáltató az általános közüzemi szerződés alapján a lakossági díjfizető részére folyamatos, biztonságos és meghatározott mértékű távhőszolgáltatásra köteles. Ha a távhőszolgáltató általszolgáltatott távhő mennyiségi és minőségi paraméterei eltérnek a távhőszolgáltató hibájából a közüzemi 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.

2/a. A szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni és szükség szerint orvoslásra kerül. 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 30 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.

3. 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

4. A vállalkozás 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.
5. 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.

II.A vállalkozás az ügyfelek részére nyitva álló helyiséget biztosít az alábbiak szerint:

- a. Az ügyfelek részére nyitva álló helyiségben működtetett ügyfélszolgálat a hét csütörtöki napján 7.15 – és 18.15 óra között folyamatosan nyitva tart.
- b. Telefonos elérhetőséggel az ügyfélszolgálat jelenleg a hét munkanapján 7.15 és 16.15 óra között folyamatosan biztosított.
- c. Az ügyfelek részére nyitva álló helyiségben működtetett ügyfélszolgálaton a fogyasztóknak lehetőségük van telefonon keresztül a személyes ügyintézés időpontjának előzetes lefoglalására. Személyes ügyintézési időpont igénylésének napjától számított öt munkanapon belül ügyfélfogadás időpontja biztosított a fogyasztó számára.
- d. Elektronikus eléréssel jelenleg nem működik az ügyfélszolgálat és a panasz kezelése.
- e. Az ügyfélszolgálat a fogyasztói panaszok intézése és a fogyasztók tájékoztatása során köteles együttműködni a fogyasztói érdekek képviselőit ellátó egyesületekkel.

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.)
- minta az alkalmazott jegyzőkönyvről

PANASZFELVÉTELI JEGYZŐKÖNYV

Készül: a Herpály-Team Kft hivatalos helyiségében 201...évhó....napján

A Fogyasztó

NEVE:

CÍME:

A panasz előterjesztésének

HELYE:

IDEJE:

MÓDJA:

A Fogyasztó panaszának részletes leírása:

Vállalkozás nyilatkozata a Fogyasztó panaszával kapcsolatban:

k.m.f.

.....
jegyzőkönyvet felvevő

.....
Fogyasztó aláírása

6. TÁVHŐSZOLGÁLTATÁSI DÍJ MEGHATÁROZÁSA

6.1. Díjak meghatározása és változása

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 árat, a hatósági ár szerkezetét és alkalmazási feltételeit a Magyar Energia 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 árat a szerződésben érvényesen kikötni nem lehet. A hatósági árat 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 közüzemi szerződést kell érteni.

6.2. 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.

6.3. Nyereség

Az 50/2011 (IX.30.) NFM rendelet 5. § (1) értelmében: a rendelet 1. számú mellékletében meghatározott értékesítő, valamint a távhőszolgáltató tárgyévi auditált éves beszámolójában szereplő, a Tsz. hatálya alá tartozó tevékenységéből származó adózás előtti eredménye nem haladhatja meg az ármegállapítás során figyelembe vett könyv szerinti bruttó eszközérték és a nyereségtényező szorzatának mértékét (a továbbiakban: nyereségkorlát).

(2) A nyereségtényező

- a) azon értékesítő esetében, amely 2011. június 30. napján a villamos energiáról szóló 2007. évi LXXXVI. Törvény (a továbbiakban: Vet.) szerinti átvételi kötelezettség alá eső villamos energia elszámolására létrehozott mérlegkör tagja volt (ideértve a felfüggesztett mérlegkör tagságot is), és a létesítményére vonatkozó beruházás a Hivatal 2011. június 30. napján hatályos határozata alapján nem térült meg: 4,5%;
- b) az a) pont alá nem tartozó értékesítő esetében: 2,0%;
- c) a távhőszolgáltató esetében 2,0%.

6.4. Árak, díjak kialakításának elvei

Mérés, leolvasás, díjszétosztás, díjfizetés:

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

Az alapdíj:

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 alapidj hőtálatakítással megvalósuló távhőszolgáltatás a közüzemi szerződésben meghatározott légtérfogata (légm³) után naptári évre fizetendő éves díj (Ft/légm³/év) számlázva (Ft/légm³/hó).

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

Fűtési hődíj elszámolása:

A felhasználó által vételezett (felhasznált) hőmennyiség után fizetendő 1 GJ-ra (gigajoule-ra) megállapított díj. A fűtési szezonban 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, villamosenergia költségére, hálózati veszteséggel együtt).

A mérés módja:

Az elszámolás alapjául szolgáló mérőeszközök beépítési helye a műszaki előírásoknak megfelelően a hőközpontokban kerültek kialakításra.

A távhőszolgáltató tulajdonát képezi a hőközpontokban elhelyezett hőmennyiség mérők, javításukról, időszakonkénti hitelesítésükről, szükség szerinti cseréjükről (továbbiakban: fenntartásukról) a távhőszolgáltató saját költségén köteles gondoskodni.

Az elszámolás alapját képező mérőeszközök mérésügyi megfelelőségéről hitelesítés keretében 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 hőfogyasztás-mérővel méri, s ez alapján számol el a fogyasztók felé a fogyasztott hőmennyiséggel.

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. 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 tény 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 szétszétvárosítása 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.(I.30.), 30/2009. (X.01.)] Önk. rendeletben meghatározottak szerinti:

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

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 hidegvízmérőt 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.

7) 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.

Díjfizetés mért hőmennyiség alapján

Üzemi (egyéb fogyasztó), intézményi és lakossági a rendelkezésreállási díj alapdíjat 1/12 részét egyenlő részletekben havonta,

A rendelkezésre állási díj: **alapidíj**

- 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.

a mérés alapján a leolvasott és GJ alapján szétosztott hődíjat légm³ alapján tárgyhónapot követő 5-ig számlázza a szolgáltató az alapidíjjal együtt.

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.

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.

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.1.) 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.§(1)]. Szétosztásos elszámolási módban Távhőszolgáltató azokkal a felhasználókkal állapodhat meg, ahol a felhasználói helyre több hővételezési hely tartozik.

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 közüzemi 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 közüzemi 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.

5

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.

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 közösség által a közüzemi szerződés mellékletben megadott fűtési százalék arányában történik, a vízmérőkön ténylegesen mért

melegvíz mennyiség m³, illetve m³-ként 0,45 GJ melegítési hő kerül elszámolásra.

A felhasználási helyre meghatározott melegvíz hőmennyiségből az egyes melegvízzel ellátott hővételezési 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 tárgyhónapot 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/díjfizető személyében bekövetkezett változás bejelentésének hónapjában állítja ki az ügyfelek (fogyasztók) részére az elszámoló számlát a régi felhasználó díjfizető részére.

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 pénzügyintézetől az értesítés megérkezik a felhasználó

/díjfizető és a pénzügyintézet között létrejött megállapodásról (felhatalmazásról) a számla összegét a Társaság csoportos beszédési 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/díjfizetőt visszatérítés illetné meg a Társaság azt a következő számlákban (-iban) beszámítja.

Számlák kézbesítése:

Papír alapon, nyomdai úton előállított számlák esetében;

Ha a felhasználó/díjfizető 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.

Követelések nyilvántartása:

A számlázás a felhasználó/díjfizető részére történik, analitikus folyószámlán nyilvántartásra kerül a felhasználó, vagy díjfizető adatai, az azonosításhoz, és a lejárt határidejű követelések beszédéséhez 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, felszólítások díjait, egyéb beszedéssel összefüggő többletköltségeket.

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

Számlák kiegyenlítése:

A felhasználó/díjfizetői 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 beszédési megbízást adó felhasználók/díjfizetők folyószámla terhelésének értéknapja a fizetési határidő, vagy az azt megelőző munkanap.

Fizetési módok:

Készpénz fizetés: 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 beszédés

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

Amennyiben fedezethiány, vagy limit túllépés miatt nem teljesül a beszédési megbízás, ebben az esetben a fogyasztó kiértesítésre kerül, és ismét benyújtásra kerül a bankja felé a beszédési megbízás. Az ismételt beszédés sikertelensége

esetén a felhasználó/díjfizető köteles gondoskodni a számla kiegyenlítéséről. Amennyiben a befizetés elmarad felszólító levél kerül kiküldésre.

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 tőkét, majd a kamatot és egyéb költségeket csökkenti a befizetett összeggel.

Visszautalások:

Jóváíró számla kibocsátása, vagy már kiegyenlített tételre történő ismételt befizetés miatt, a felhasználó/díjfizető folyószámlájának egyenlege negatív lehet. A jóváírásból adódó többlet a következő havi számlákban kerül beszámításra. Az ügyfél kérésére a jóváírásból adódó többlet, vagy a túlfizetés összege visszautalásra kerülhet, amennyiben az analitikus folyószámla adatai lehetővé teszik, pl. nincs ki nem egyenlített számlatartozás, nincs ki nem számlázott időszak, nincs folyamatban lévő díjbeszedés, fogyasztó változás stb.

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

Folyószámlára történik a visszautalás abban az esetben, ha ismert a felhasználó/díjfizető 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.

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 késelemben esett felhasználó/díjfizető részére, melyekben jelzi az aktuális hátralék összegét számlánként.

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

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

Részletfizetési megállapodás:

A felhasználó/díjfizető 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/díjfizető 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/díjfizető Távhőszolgáltató által írásban közölt részletfizetési feltételeket igazoltan elfogadja.

A felhasználó/díjfizető a részletfizetési megállapodásban rögzítettek szerint fizeti meg a meghatározott részletfizetési összeget. A felhasználó/díjfizető 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/díjfizetőnek egyszerre csak egy hatályos megállapodása lehet a részletfizetésre.

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

Amennyiben a felhasználó/díjfizető 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.

7. TÁVHŐSZOLGÁLTATÁS DÍJÁNAK ELSZÁMOLÁSA

A Tszt.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 árat, a hatósági ár szerkezetét és alkalmazási feltételeit a Magyar Energia Hivatal (MEH) javaslatának figyelembevételével a miniszter, az 50/2011.(IX.30) NFM rendelet szerint állapítja meg.

A Tszt. 6.§ (2) bekezdés b) pontja alapján az önkormányzat 2/2004. (I. 30.) Ök. rendeletben határozza meg a lakossági felhasználónak és a külön kezelt intézménynek nyújtott távhőszolgáltatásra vonatkozó, a Tszt.57/D.§ (1) bekezdés szerinti miniszteri rendeletben nem szabályozott díjalkalmazási és díjfizetési feltételeket.

A távhőszolgáltatás díja kéttarifás, mely alapdíjból és hődíjból áll.
A távhőszolgáltatási díjak (alapdíj és hődíj) nem tartalmazzák a melegvíz előállításához felhasznált hálózati hidegvíz: víz- és csatornahasználati díját.

7.1. Alapdíj

Az alapdíj éves díj, melynek 1/12 -ed része minden tárgyhó 1-én esedékes. Fűtési hőenergiát vételező fogyasztók esetén az alapdíjat a szerződésben rögzítik.

A használati melegvízszolgáltatás esetén az alapdíjat az igénybevett lakások , általa használt helyiség légtérfogata (lm³) után fizeti meg.

7.2. Hődíj

7.2.1. Fűtési hődíj részfizetése, elszámolása: hőközponti hőmennyiség mérés alapján

A ténylegesen felhasznált hődíj elszámolása, a leolvasást hónapját követően leolvasott fogyasztás alapján történik. A Tszt. 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 díjszétosztása az épületrészek légtérfogatainak arányában történik.

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.

7.3. 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 Hajdúkerületi és Bihari Víziközmű Szolgáltató Zrt.-nek.

7.4. 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.

7.5. 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 közüzemi szerződés érvényességét. A díjfizető a változás időpontjától jogosult a szolgáltatás igénybevételére és ugyanezen időponttól köteles a távhőszolgáltatás díjainak megfizetésére.

A felhasználó / díjfizető személyében bekövetkező változást, a változásban érintett felek a változás időpontjának megjelölésével együttesen, írásban a

változást követő 15 napon belül kötelesek írásban bejelenteni az Ügyfélszolgálaton a „Felhasználó / Díjfizető változás bejelentő” adatlapon. Ennek megtörténteig a TKSz. 21.3. pontja szerint, a távhőszolgáltató jogosult a szolgáltatás díját az eredeti (változás előtti) felhasználóval / díjfizetővel szemben érvényesíteni.

7.6. Pénzügyi követelések benyújtása

7.6.1. Számlakézbesítés a felhasználási helyre

A kiállított készpénzes számlákat a díjbeszedő kézbesíti a felhasználóhoz.

7.6.2. 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.

7.6.3. 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. tárgy hó 10-ig értesíti a pénzügyintézetet a fizetendő díjról. A számlákat tárgy hó 10-ig a Herpály-Team Kft. postára adja.

7.6.4. 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 fényképes igazolványával rendelkezik, melyet a felhasználó kérése nélkül is kötelesek felmutatni.

7.6.5. 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, akkor a befizetett összegről bevételi pénztárbizonylatot kap, és a számlát az Ügyfélszolgálat eljuttatni köteles a címére.

7.6.6.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.

7.6.7. 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 fel- tüntetni.

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

Abban az esetben, amikor a felhasználó és a pénzintézet 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.

7.6.8.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 pénzintézet 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 kimentti.

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.

7.7. Díjfizetési kötelezettség

A Berettyóújfalu Város Önkormányzat Képviselő-testületének 2/2004. (I.30.) Ök. rendeletben előírtaknak megfelelően a szolgáltatás díjának megfizetése a távhővel ellátott épület/épületrész tulajdonosának illetőleg a felhasználói közösség tagjainak kötelessége.

A díjakat a távhőszolgáltató által kiállított számlán feltüntetett, a számla keltétől számított -8 naptári nappal 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.

7.8. Túlfizetések kezelésének rendje

7.8.1. 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.

7.8.2. 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 költség, 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 hátraléket, 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 túlfizetést jóváírjuk a következő havi számlákban.

7.9. Díjfizetési hátralékok kezelése

7.9.1. 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.

7.9.2. 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 meghiúsítása) 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 (Tsz. 49.§ (2) bek. *e*) pont).

b) ha a felhasználó vagy a díjfizető a 49. § (2) bekezdés *b*) pontjában meghatározott (távhővételezés veszélyeztetése) szerződésszegést követi el.

A távhőszolgáltató a Tsz. 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 (táv hő 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.

7.10. 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

A hiba bejelentése történhet személyesen, telefonon, levélben, faxon, e-mailben az alábbi elérhetőségeken: Berettyóújfalu, József A. u. 35,
Tel: 06-54-402-310, 06-54-402-436 Fax: 06-54-402-438

ügyeleten folyamatosan 0-24 h-ig.

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.

8.3.1. 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

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 Fogyasztóvédelmi Felügyelősége
4024 Debrecen, Szent Anna u. 36.

-Hajdú-Bihar Megyei Békéltető Testület
4025 Debrecen, Petőfi Tér 10.

9.3. Kapcsolat a beszállítókkal

A hőenergiaszolgáltatás zavartalan és biztonságos ellátása érdekében a külső beszállítókkal rendszeres és folyamatos kapcsolattartás szükséges. A kapcsolattartás módját a megkötött szerződések határozzák meg.

Fő beszállítóink:

- E.On Energiakereskedelmi Kft
- HBVSZ Zrt.
- Tigáz Zrt.

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 hőteljesítményt 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, hőteljesítmény paramétereket 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 – Tsz. 50 § (4) bek. értelmében- a közüzemi szerződésben kell meghatározni. Amennyiben a szolgáltató magatartása, neki felróható okból a Tsz. 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 szerződészerű szolgáltatásnyújtással érintett napok után kell megfizetni.

A felhasználónak joga van, a lekötött hőteljesítménynek 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 hőteljesítményt 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 hőteljesítményt 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 Berettyóújfalú 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:*
 - szolgálati 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.**

További információt társaságunk ügyelete ad.

Elérhetőség: Berettyóújfalu, József A. u. 35

Ügyelet (0-tól 24-óraig): ☎: 402-310

Szolgáltatási területvezetőség (munkanap 8-tól 16 óráig):

☎: 06-54-402-436 FAX: 402-438

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.

12. DÍJVISSZATÉRÍTÉS, KÖTBÉR, PÓTDÍJ, KÁRTALANÍTÁS

12.1. 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.

12.2. 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 szerződészerű szolgáltatásnyújtással érintett napok után kell megfizetni.

12.3. Pótdíj

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

12.4. Kártalanítás

12.4.1. 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.

12.4.2. A távhőszolgáltatás szünetelése miatt a felhasználói berendezésekben keletkezett károkat, ha a szünetelésben a felhasználó vétkes, 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.