

**PÜSPÖKLADÁNYI VÁROSÜZEMELTETŐ
ÉS GYÓGYFÜRDŐ KFT.**

Távhőszolgáltatási
ÜZLETSZABÁLYZATA

Püspökladány, 2012. augusztus

Jóváhagyta :

E L Ő S Z Ő

A Püspökladányi Városüzemeltető és Gyógyfürdő Kft. az 1998. évi XVIII. törvény és annak végrehajtásáról szóló 1/1999. (I.1.) kormányrendelet alapján, a fogyasztók tájékoztatása, a szolgáltatási feltételrendszer egyértelmű rögzítése és a kiegyensúlyozott szolgáltató-fogyasztó kapcsolatrendszer kialakítása érdekében készítette el üzletszabályzatát.

Az üzletszabályzat elsődleges feladata a társaság és a fogyasztók kapcsolatában a távhőszolgáltatással, illetve a hőenergia vételezéssel kapcsolatos jogok és kötelezettségek tisztázása és ezek harmóniájának minél teljesebb biztosítása.

Az üzletszabályzat tükrözi társaságunk legfontosabb célkitűzését, mely a szolgáltatói és fogyasztói rendszerek, a kor színvonalához igazodó, a fogyasztói igényeknek jól megfelelő, megbízható és korrekt, gazdaságos távhőszolgáltatás folyamatos biztosítása.

1., Az üzletszabályzat tárgya

Az üzletszabályzat részletesen meghatározza a Városüzemeltető Kft-nek az érvényben lévő jogszabályok által meghatározott működési kereteit, valamint azokat a legfontosabb feltételeket, amelyek elengedhetetlenül szükségesek a fogyasztó és a szolgáltató eredményes együttműködéséhez. A szabályzat tartalmazza a távhőszolgáltatásba való bekapcsolódás műszaki és pénzügyi feltételeit, a szolgáltatási jogviszonyban résztvevő felek - a fogyasztó és a szolgáltató - jogait és kötelezettségeit, a mérések, díjfizetések, a hibabejelentés és hibaelhárítás módját, az ügyfélszolgálat működésének szabályait, a szolgáltatás felmondásának feltételeit.

Az üzletszabályzat rendezi a fogyasztói érdekképviselői és érdekvédelmi szervekkel való együttműködés szabályait.

A társaság üzletszabályzata, annak mellékleteivel együtt az érdekeltek részére hozzáférhető, megtekinthető a társaság központjában Kossuth u. 26. sz. alatt.

2., Az üzletszabályzat hatálya

Jelen üzletszabályzat hatálya Püspökladány Város területére terjed ki. Az üzletszabályzat Püspökladány Város Önkormányzat jegyzője által történő jóváhagyás napján lép hatályba és határozatlan időre szól.

3., A Kft. bemutatása

3.1. A társaság legfontosabb adatai :

A társaság neve : Püspökladányi Városüzemeltető és Gyógyfürdő Korlátolt Felelősségű Társaság
Rövidített neve : Püspökladányi Városüzemeltető Kft.
Székhelye : 4150 Püspökladány Kossuth u. 26.
Alapítója : Püspökladány Város Önkormányzata
4150 Püspökladány Bocskai u. 2.
Jogelőd : Püspökladányi Városüzemeltető és Vízszolgáltató Kft.
4150 Püspökladány Kossuth u. 26.
Cégbejegyzés helye : Hajdú-Bihar Megyei Cégbíróóság
Debrecen
Cégbejegyzés időpontja : 2000. április 01.
Cégbejegyzés száma : CG 09-09-007130
Működés kezdeti időpontja : 2000. április 01.
Működés időtartama : határozatlan
Cég törzstőkéje : 30.000.000.-FT
Alapító okirat kelte : 2013. április 29.
Üzleti év kezdete és vége : január 01. - december 31.

3.1.1. A társaság tevékenysége :

A társaság feladata a hőenergia termelése, elosztása, hőszolgáltatás, fűtés és használati melegvíz előállításához, valamint hőtermelő, hőelosztó berendezések üzemeltetése, fenntartása.
Ezen kívül a társaság foglalkozik még ingatlankezeléssel, kommunális feladatok ellátásával, valamint ehhez kapcsolódó egyéb feladatok végzésével.

3.1.2. A cég székhelye, telephelyei

Székhelye : 4150 Püspökladány Kossuth u. 26.
Telephelyei : Központi iroda (díjbeszedés) Tel.: 451-066
4150 Püspökladány Kossuth u. 26.
Városi Fűtőmű
4150 Püspökladány Damjanich u.4. Tel.: 451-860

3.1.3. A társaság szervezeti tagozódása

Tulajdonos : taggyűlés

Az egyszemélyes társaság taggyűlés hatáskörét az alapító gyakorolja. Hatáskörébe tartozik minden a társaság működését, illetve szervezését érintő alapvető kérdés, melyről a törvény rendelkezik vagy amelyet a társasági szerződés részletez.

Ügyvezető igazgató

A társaság élén az alapító által kijelölt ügyvezető igazgató áll, aki a jogszabályok keretei között önállóan, és egyén felelőséggel irányítja a cég tevékenységét, a társasági szerződés és a tulajdonosi határozatokban foglaltak szerint.

A társaság könyvvizsgálója

A könyvvizsgáló a tulajdonosi és hitelezői érdekek törvényes védelmére kijelölt, a társaságon belül kizárólag a taggyűlésnek alárendelt személy. A könyvvizsgáló ellátja a vonatkozó törvények és jogszabályok, valamint a társasági szerződés és taggyűlés által részére megállapított feladatokat.

A Kft. szervezeti sémáját az 1.sz. melléklet tartalmazza.

3.2. Általános működési feltételek és jogszabályi keretek

A Városüzemeltető Kft. a hatályos jogszabályok és a társasági szerződés, valamint a belső szabályzataiban meghatározott feltételekkel és a taggyűlési határozatok keretei között működik. Távhőszolgáltatási tevékenysége Püspökladány városra terjed ki, ahol 772 lakást, 129 egyéb fogyasztót látunk el hőenergiával illetve 188 lakásba állítunk elő használati melegvizet.

A távhőszolgáltatásra vonatkozó speciális jogforrások :

- távhőszolgáltatásról szóló 2005 évi XVIII. tv.
- a Kormány 1/1999.(I.1.) sz. rendelete
- a magyar Energia Hivatal által 1998. IX.30-án kiadott, többször módosított " a távhőszolgáltatással kapcsolatos fogyasztói érdekvédelemre vonatkozó ajánlások
- Püspökladány Város Önkormányzatának, többször módosított 18/1993. (XI.1.) sz. rendelete a távhőszolgáltatásról és annak díjalkalmazási feltételeiről és legmagasabb díjakról.

3.3. Energiatakarékosság, környezetvédelem

A szolgáltatói és fogyasztói rendszerek energiatakarékos rekonstrukciója, a radiátoronkénti szabályozás és költségmegosztás kiterjesztése, a szolgáltató és a fogyasztó létérdeke. Ennek érdekében a szolgáltató, üzemeltetésében lévő primer oldalon folyamatosan végzi az energiatakarékos átalakításokat, a mérés, szabályozás, szigetelés korszerűbbé tételét. Szaktanácsadással és műszaki tervekkel segítséget nyújt a fűtési közösségeknek a tulajdonukban lévő szekunder rendszerek felújításában, korszerűsítésében, a költségosztás megvalósításában.

Környezetvédelem

A társaság működése során ügyel arra, hogy a hőtermelés során a környezetvédelmi előírások határértékeit a kibocsátott végszennyező anyagok ne lépjék túl, az üzemelő hálózat mentén a talajt, a levegőt, a vizet, az élővilágot ne szennyezze, az állampolgárok nyugalmát ne zavarja.

4. FOGALOM MEGHATÁROZÁSOK

A távhőszolgáltatásra vonatkozó jogszabályok alkalmazásában :

4.1. Távhő : Az a hőenergia, amely a hőtermelő létesítményből, hőhordozó közeg alkalmazásával, távhővezetéken a fogyasztási helyre eljuttatnak.

4.2. Távhőtermelő : Gazdálkodó szervezet, mely a távhőtermelésre engedélyt kapott: jelen esetben a Püspökladányi Vagyonkezelő és Városüzemeltető Kft.

4.3. Távhőszolgáltató : Gazdálkodó szervezet, mely a meghatározott településen (településrészen) a távhő szolgáltatására engedélyt kapott: jelen esetben a Püspökladányi Vagyonkezelő és Városüzemeltető Kft.

4.4. Távhőszolgáltatás : Az a közüzemi szolgáltatás, amely a fogyasztónak a hőtermelő létesítményből vagy geotermikus energiát kitermelő létesítményből távhővezetéken keresztül történő hőellátással valósul meg.

4.5. Engedélyező : Püspökladány Város Jegyzője.

4.6. Engedélyes : Püspökladányi Városüzemeltető és Gyógyfürdő Kft.

4.7. Hőtermelő létesítmény : Az erőmű hőtermelő létesítménye, a fűtőmű, a kazántelep, a hulladékégetőmű, a hulladékhot és megújuló energiát hasznosító hőtermelő berendezés.

4.8. Távhővezeték hálózat : Az a csővezeték-rendszer a hozzátartozó műtárgyakkal, hálózati szerelvényekkel kapcsolódó automatikákkal, műszerekkel, elektromos berendezésekkel együtt, amely a hőhordozó közegnek a hőtermelő létesítménytől a csatlakozási pontig történő szállítására szolgál.

4.9. Hőközpont : A hőhordozó közeg kiadására, fogadására, átalakítására, illetőleg a távhő átadására szolgáló technológiai berendezés. A hőközpont lehet, termelői hőközpont, szolgáltatói hőközpont és fogyasztói hőközpont.

4.9.1. Termelői hőközpont : A távhő termelőjénél távhőellátás céljából a hőhordozó közeg kiadására, továbbítására, elosztására, átalakítására, mérésére szolgáló technológiai berendezés.

4.9.2. Szolgáltatói hőközpont : Több épület vagy építmény hőellátása céljából az ellátandó épületen kívül, esetleg azok egyikében elhelyezett, a hőhordozó közeg fogadására, átalakítására, elosztására, mérésére szolgáló technológiai berendezés.

4.9.3. Fogyasztói hőközpont : Egy épület vagy építmény hőellátása céljából, abban elhelyezett, a hőhordozó közeg fogadására, átalakítására, mérésére szolgáló technológiai berendezés.

4.10. Primer hálózat : A távhőellátás elsődleges rendszere, mely tart távhővezeték hálózat távhőtermelői átvételi ponttól a hőközpontokban kialakított a hőhordozó közeg átalakítására szolgáló pontig.

4.11. Hőfogadó állomás : Egy épület v. építmény távhőellátása céljából, abban elhelyezett, a hőhordozó közeg fogadására, mérésére, átalakítás nélküli továbbítására szolgáló technológiai berendezés.

4.12. Csatlakozási pont

4.12.1. Fogyasztói hőközponttal rendelkező épületben :

- amennyiben a fogyasztói hőközpont a fogyasztó tulajdonában van, akkor a hőszolgáltató tulajdonát képező primer előremenő és visszatérő vezetéken lévő első és utolsó elzáró szerelvényeinek a fogyasztó felőli oldala.
- amennyiben a fogyasztói hőközpont a szolgáltató tulajdonában van, akkor a hőközpont belső falsíkja.

4.12.2. Hőfogadóval rendelkező épületben :

- a hőfogadóban lévő előremenő vezeték első elzáró szerelvénye és a visszatérő vezeték utolsó elzáró szerelvénye vagy a hőfogyasztásmérő fogyasztó felőli oldala.

4.13. Teljesítési hely : Hőmennyiségmérés szerinti elszámolás esetén a csatlakozási pont.

4.14. Fogyasztási hely : Az az épület illetve épületrész amelynek távhővel történő ellátására a szerződéses jogviszony létrejött.

4.15. Hőmennyiség mérés : A hőszolgáltató által adott és a fogyasztó illetve a fogyasztói közösség által átvett hőmennyiség mérése az Országos Mérésügyi Hivatal által igazolt hitelességű hőmennyiségmérő berendezéssel.

4.16. Költségmegosztás : A fűtési hődíj költségének szétosztása a fogyasztói közösség tagjai között fogyasztói közösség által elfogadott eszköz illetve módszer. Amennyiben a fogyasztói közösség tagjai nem tudnak megállapodni a költségosztás módjáról, úgy a szolgáltató fűtött légtérfogat arányosan osztja fel a költségeket.

4.17. Fogyasztói vezetékhalózat : Az a csővezeték-rendszer, amely hőnek hőhordozó közeg által a csatlakozási ponttól a felhasználó berendezésekhez való továbbítását szolgálja.

4.18. Felhasználói berendezés : A fogyasztó által használt hőleadó készülékek és hőhasznosító berendezések.

4.19. Fogyasztói berendezés : (Lehet fogyasztói hőközpont és hőfogadó állomás is). A fogyasztói vezetékhalózat, a felhasználói berendezés és a fogyasztó által felszerelt fűtési és használati melegvízmérők, költségosztók.

4.20. Szekunder hálózat : A távhőellátás másodlagos rendszere, mely tart a hőközpontban kialakított a hőhordozó közeg átalakítására szolgáló ponttól a felhasználói berendezésig.

4.21. Szolgáltatói berendezés : A hőtermelő létesítmény a távvezetékhalózat, a szolgáltató hőközpont, a szolgáltató tulajdonában lévő fogyasztói hőközpont, hőfogadó állomás, mérőeszközök és mennyiségi és egyéb szabályzói.

4.22. Üzletszabályzat : A működési engedélyt kiadó közigazgatási szerv által jóváhagyott szabályzat, mely a helyi szolgáltatási sajátosságok figyelembevételével szabályozza a távhőszolgáltató működését, meghatározza a távhőszolgáltató és a fogyasztó kötelezettségeit és jogait.

4.23. Fogyasztó : Az a természetes vagy jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdálkodó szervezet vagy ezek közössége, aki (amely) a távhőszolgáltatóval távhőszolgáltatásra vonatkozóan szerződéses jogviszonyba kerül, illetve a távhőszolgáltató rendszerből ténylegesen hőt vételez, és használ el. A fogyasztó lehet lakossági és egyéb fogyasztó.

4.23.1. Lakossági fogyasztó : A lakóépület és a vegyes célra használt épület tulajdonosa vagy az ilyen épületben lévő lakás és nem lakás céljára szolgáló helyiség (épületrész) tulajdonosa, bérlője, használója vagy azok közössége.

4.23.2. Egyéb fogyasztó : A 4.23.1. pontban nem említett épület, építményben lévő helyiség (épületrész) tulajdonosa vagy azok közössége.

4.24. Fogyasztói közösség : Egy hőmennyiségmérőről ellátott fogyasztók összessége.

4.25. Fogyasztói érdekképviselőlet : Olyan társadalmi szervezet, amely magánszemélyek egyesülési jogáról szóló 1989. évi II. törvény alapján hoznak létre, azzal az alapszabályban meghatározott céllal, hogy védjék a fogyasztó érdekeit, e célnak megfelelően legalább két éve működik és magánszemély tagjainak száma legalább ötven fő.

4.26. Fogyasztói korlátozás : Olyan intézkedés sorozat, amelyet országos tüzelőanyag hiány vagy környezetvédelmi érdekből szükségessé váló távhőellátási csökkentés elhárítása érdekében a távhőszolgáltató végrehajtani jogosult.

4.27. Fejlesztési díj : Az új vagy növekvő távhőellátási igények kielégítéséhez szükséges szolgáltatói berendezés létesítésének és elbontásának az összesített költsége.

4.28. Szerződő felek :

- a távhő szolgáltatója
- a távhő fogyasztója.

4.29. Díjfizető : Akinek érdekében a szerződő felek a távhőszolgáltatásra közüzemi szerződést kötöttek és akik között a távhőszolgáltató e rendelet alapján a távhőszolgáltatási díjat szétosztja.

4.30. Szabálytalan vételezés : Amennyiben a fogyasztó a mérés szerinti elszámolás alapjául szolgáló fogyasztásmérőket, valamint költségmegosztókat és ezek elemeit rendellenesen használta, megrongálta, kiszerezte, a mérési pontosságot befolyásolta, valamint az ezeken található ólom-, műanyag-, alumíniumzárakat (együttesen plombákat) megsértette, vagy önhibájából nem teszi lehetővé a használatában álló helyiségben elhelyezett fogyasztásmérők, vagy költségosztók leolvasását, és egyéb módon sem működik közre a valós fogyasztási adatok meghatározásában, valamint mért vagy méretlen vezetékéről engedély nélkül vételez.

Megszüntetett szolgáltatást, a szolgáltató engedélye nélkül, igénybe vesz.

4.31. Fűtött helyiség : Az a helyiség amelyben fűtőtest, vagy egyéb hőleadó berendezés van, ha azt fűtöttre tervezték és az eredeti rendeltetésének, vagy műszaki megoldásának megfelelően a helyiségek hőmérséklete a távhőszolgáltatás folytán biztosított. A 4/1995. (II.1.)sz. rendelettel módosított 18/1993. (XI.1.)sz. önkormányzati rendelet 2.par. szerinti fogyasztói helyiségek.

4.32. Fűtött légtérfogat: Fűtöttnek minősülő helyiségek térelhatároló szerkezetei által befoglalt térfogat. Meghatározása a 18/1993. (XI.1.) sz. önkormányzati rendelet 6.par. /3/ bekezdése szerint történik.

4.34. Fűtési idény : Az év október 15. napja és a következő év április 15. napja közötti időszak.

4.34. Pótfűtési időszak : Az év szeptember 15. és október 14., valamint a következő év április 16. és május 15. napja közötti időszak.

5. Fogyasztási helyek létesítése vagy bővítése a csatlakozás vagy bővítés feltételei

5.1. Előzetes tájékozódás

A távhőszolgáltatás területén kialakult piaci helyzet, a vezetékes földgáz, mint legnagyobb konkurens jelenléte, a mögöttük álló tőkeerős befektetők és jelenleg még nyomott gázárak figyelembe vételével a távhőszolgáltatónak teljes körű piaci információkkal kell rendelkeznie.

Nem elegendő az új fogyasztót várni a csatlakozásra, hanem a döntési fázisban konkrét ajánlattal kell előállni a leendő fogyasztó részére.

A távfűtési piac megtartása és bővítése érdekében a megfelelő információs anyagokkal, szakmai tanácsadással elő kell segíteni a fogyasztók döntését a távhőszolgáltatás igénybevételére.

A fogyasztói kör bővülése a hőtermelő kapacitások jobb kihasználásával a fajlagos költségek csökkenését eredményezi.

A távhőszolgáltatási hálózatra csatlakozni szándékozó vagy a meglévő rendszerét bővíteni kívánó fogyasztónak célszerű előzetesen tájékozódnia a Vagyonkezelő Kft.-nél, hogy igényeinek kielégítésére milyen lehetőségek vannak.

A szolgáltató tájékoztatásának tartalmaznia kell az érdekelt kérelmében előadott és ahhoz mellékelte iratokban, tervekben foglalt adatok és igények figyelembevételével a szükséges műszaki-gazdasági követelményeket, az esetleg fizetendő fejlesztési díj összegét, az egyes engedélyek, hozzájárulások szükségességét és az eljárás módját.

5.2. Igénybejelentés

5.2.1. Igénybejelentés a fogyasztó részéről

A távhőellátó hálózatra csatlakozni szándékozó új vagy korábbanál nagyobb hőteljesítményt igénylő fogyasztó a Városüzemeltető Kft.-hez levélben nyújthatja be igényét.

Az igénybejelentés a következőket tartalmazza :

- igénylő neve, címe
- hőenergiát felhasználó létesítmény pontos megnevezése és címe
- fűtési csúcshőigénye
- használati melegvíz készítés csúcshőigénye

- technológiai célú csúcshőigénye
- összes csúcshőigénye
- fűtött légtérfogat
- üzembehelyezés igényelt időpontja

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

A bejelentést a fogyasztónak aláírásával kell ellátni.

5.2.2. Tájékoztatás a távhőszolgáltató részéről :

A benyújtott igény alapján a távhőszolgáltató megvizsgálja, hogy milyen konkrét műszaki lehetőségek állnak rendelkezésre és annak megfelelően tesz javaslatot a műszaki megoldásra.

A csatlakozási vagy bővítési engedélyt - mely tartalmazza a csatlakozás és bővítés feltételeit is - a fogyasztó közvetlenül a Városüzemeltető Kft-től kapja meg.

5.3. Csatlakozás feltételei

5.3.1. Műszaki feltételek

A csatlakozási hozzájárulás birtokában, az abban leírt műszaki feltételeknek megfelelően kell a műszaki terveket elkészíteni. Az elkészült műszaki terveket a Városüzemeltető Kft-hez be kell nyújtani véleményezésre. A kivitelezés megkezdésének feltétele a Vagyonkezelő Kft. által elfogadott és záradékolt terv.

A csatlakozás általános műszaki feltétele : Az elfogadott, záradékolt terv szerint elkészült fogyasztói és szolgáltatói hőellátási rendszer. Az üzembehelyezett fogyasztói illetve szolgáltatói rendszert a fogyasztó igényének megfelelően a távhőszolgáltatóval kötött megállapodás alapján üzemeltetheti vagy polgári szerződés alapján saját tulajdonába veheti.

5.3.2. Pénzügyi feltételek

A csatlakozási vagy bővíteni szándékozónak fejlesztési díjat kell fizetni, melynek mértékét az egyedi szerződés tartalmazza. A csatlakozás pénzügyi feltételeit a konkrét üzleti lehetőség összes körülményeinek mérlegelése után szerződésben kell rögzíteni.

5.4. Fogyasztási helyek csatlakozások létesítése

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

Új fogyasztási hely a távhőrendszerre csak hőmennyiségmérővel felszerelt fogyasztói hőközponttal csatlakozhat.

A bekötővezeték, fogyasztói hőközpont és a fogyasztói berendezések tervezéséhez a tervező részére a távhőszolgáltató köteles díjmentesen adatokat szolgáltatni.

Ha a csatlakozás létesítéséhez (vezetéképítéshez stb.) valamely engedély vagy idegen ingatlan igénybevétele szükséges, az engedélyeket (ide értve az esetleg szükséges vezetékjogi engedélyt is) az igénybejelentő köteles megszerezni.

A fogyasztói berendezés létesítése - más megállapodás hiányában - a fogyasztási hely tulajdonosának kötelessége.

A távhőszolgáltatásba már bekapcsolt lakossági és egyéb fogyasztó csak a távhőszolgáltató előzetes hozzájárulásával létesített olya új fogyasztói berendezést, újabb fűtött légteret, amely a hőtéljesítmény igényt növeli.

A szolgáltatói berendezést az újonnan létesített fogyasztói berendezéssel csak a távhőszolgáltató kapcsolhatja össze.

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

A távhőszolgáltató a szolgáltatói berendezés üzembiztonság, valamint az élet és egészségvédelem érdekében a fogyasztói berendezést felülvizsgálhatja és ha azt állapítja meg, hogy az nem felel meg a műszaki előírásoknak, szabványoknak a bekapcsolást megtagadhatja, feltételhez kötheti, illetve köteles azt megtagadni.

A fogyasztói hőközpontot magában foglaló helyiség használatáért a tulajdonos a távhőszolgáltatótól térítésre nem tarthat igényt.

6. A szolgáltatás ideiglenes szüneteltetése vagy a fogyasztó végleges kikapcsolásának feltételei

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

6.1. Ideiglenes szüneteltetés

A fogyasztó akkor kezdeményezheti a szolgáltatás ideiglenes szüneteltetését, amennyiben az általa használt (teljes) épületet átépíti, vagy annak használatát bizonyos ideig szünetelteti.

A távhőszolgáltató akkor kezdeményezheti ideiglenes szüneteltetést, amennyiben előre tervezett módon a fogyasztóval az előzetesen egyeztetett, vagy amikor a fogyasztó a közüzemi szerződést megszegi. Ha a fogyasztó a távhő folyamatos és biztonságos szolgáltatását, illetőleg más fogyasztó szerződés szerinti távhővételezését zavarja vagy veszélyezteti, a távhőszolgáltató a szolgáltatást felfüggesztheti (kizárhatja).

Az ideiglenes szüneteltetés időtartamára, ha az nem haladja meg a 12 hónapot alapdíjat köteles fizetni. Az 1 évet meghaladó ideiglenes szüneteltetés időtartamán alapdíj fizetési kötelezettség nem áll fenn. A szolgáltatói berendezés hibájából eredő szüneteltetés esetén a mindenkor érvényes önkormányzati rendeletben meghatározott díjfizetés jár a fogyasztónak.

Ha a fogyasztó a távhőszolgáltatás felfüggesztése okának megszűntetéséről a távhőszolgáltatót írásban értesítette, az értesítés kézhezvételét követő munkanapon a távhőszolgáltatást meg kell kezdeni. Fogyasztói berendezés hibájából eredő szüneteltetés esetén a távhőszolgáltatás teljesítettnek kell tekinteni.

A távhőszolgáltatói berendezéseken végzett, előre tervezhető karbantartási és felújítási munkák miatt szükségessé váló szüneteltetés esetén (legalább 8 nappal korábban) értesíteni kell a fogyasztókat.

6.2. Szolgáltatás megszüntetése végleges kikapcsolás

Végleges kikapcsolásra a közüzemi szerződés felmondása esetén kerülhet sor.

Az általános közüzemi szerződést az épület, illetőleg az épületrész tulajdonosa vagy a fogyasztók közössége a szerződésben meghatározott módon és időpontra akkor mondhatja fel, ha :

- az épületben, épületrészben - az épület, épületrész valamennyi tulajdonosának hozzájárulásával - a távhőszolgáltatással azonos komfort értékű más hőellátást valósít meg.
- nem okoz kárt más számára, és nem korlátozza mások tulajdonosi, használói, bérlői jogait.
- műszakilag megvalósítható, nem ütközik egyéb jogszabályba, műszaki előírásba, továbbá közös tulajdon esetén a tulajdonostársak döntésébe.
- nem lakás céljára szolgáló alagsori, földszinti helyiségek (üzlet, garázs) mennyezetét min. 4 cm vastag hőszigeteléssel látta el.
- a helyiségben lévő és megmaradó fűtési vezetékek hőszigetelése megtörtént.

A melegvízszolgáltatás a fogyasztó kérelmére megszüntethető ha :

- műszakilag megoldható
- viseli az átalakítás költségét
- csatolja a társasház közös képviselőjének hozzájáruló nyilatkozatát

Az egyedi közüzemi szerződést az egyéb fogyasztó a szerződésben meghatározott felmondási idővel az abban meghatározott időpontra mondhatja fel.

A közüzemi szerződést a távhőszolgáltató csak abban az esetben mondhatja fel, ha a fogyasztó a távhődíjat nem fizeti, vagy nem időben fizeti (szerződésszegés) valamint akkor, ha tudomást szerez arról, hogy a vele szerződéses viszonyban álló fogyasztó a távhő vételezését a fogyasztási helyen megszüntette.

Ebben az esetben a közüzemi szerződés felmondása miatt az épületben, épületrészben esetleg bekövetkező kár a fogyasztót terheli.

7. Korlátozások

A távhőszolgáltató jogosult országos tüzelőanyag hiány miatt, vagy környezetvédelmi érdekből a szolgáltatást korlátozni.

A korlátozásra vonatkozó eljárási szabályokat, továbbá a korlátozási sorrendet a 2.sz. melléklet tartalmazza.

Távhőszolgáltató jogosult a szolgáltatás korlátozására akkor is ha a távhőszolgáltatás díját a fogyasztó felszólítás ellenére sem fizeti meg, a hátralék megfizetésének időpontjáig.

A gyakorlatban ez a melegvíz szolgáltatásból való kizárást, illetve a fűtőtestek leszerelését jelenti. A fűtőtestek leszerelésével a hőfelhasználás 50 %-os csökkentése történik, a továbbiakban a hődíjat ennek megfelelően teljesíti, az alapdíj továbbra is 100 %-os felszámítása mellett.

A szolgáltatás visszaállításának feltétele a tőke (fűtés és melegvízdíj) és a késedelmi kamattartozás, a végrehajtási költségek, továbbá a kikapcsolás és visszakapcsolás költségének megfizetése.

8. Szerződéses kapcsolat

A távhőszolgáltatás a polgári törvénykönyv 387. és 388.§. valamint a távhőszolgáltatásról szóló törvény 3.§. d. pontja szerint közüzemi szolgáltatás. A fogyasztó és a szolgáltató közötti jogviszony részletes szabályait közüzemi szerződésben kell rögzíteni.

A közüzemi szerződés létrejöhet :

- lakossági fogyasztók, fogyasztói közösségek és a szolgáltató között
- egyéb (üzemi, üzleti, intézményi, közületi) fogyasztók és a szolgáltató között

A közüzemi szerződés fajtái :

Alkalmazása :

-általános közüzemi szerződés - határozatlan időre szól - írásban kell megkötni	Mért lakossági hőszolgáltatás esetén, lakóközösséggel történő megállapodáskor.
-egyedi közüzemi szerződés - határozatlan időre szól - írásban kell megkötni	Egyéb fogyasztó esetén történő megállapodáskor.
-díjfizetésre díjathárításra vonatkozó megállapodás	Mért lakossági és egyéb fogyasztói hőszolgáltatás esetén az egyes épületrészek (lakások) tulajdonosaival, kezelőjével.

Az általános vagy egyedi közüzemi szerződés újonnan létesülő épület vagy csatlakozás esetén kizárólag hőmennyiségmérésen alapuló díjfizetésre vonatkozhat.

Ha a fogyasztó a szerződés tervezetet véleményeltéréssel írta alá, a szerződés nem jön létre, a véleményeltérést új ajánlatnak kell tekinteni. Ez esetben a távhőszolgáltató a kézhezvételtől számított 15 napon belül egyeztetést köteles kezdeményezni a fogyasztóval. A szerződés az eredményes egyeztetést követő, együttes aláírással jön létre. Ha a fogyasztó a szerződést 30 napon belül aláírva nem küldi vissza, a távhőszolgáltatót nem terheli távhőellátási kötelezettség.

8.1. Közüzemi szerződések fajtái :

A távhőszolgáltatásra és a hőfogyasztás mérésére - mint választható elszámolási módra - vonatkozó szerződés.

8.1.1. Mérés alapján fűtési hőenergiát vételező lakossági fogyasztó általános közüzemi szerződése

Minden olyan esetben írásos szerződést kell kötni a fogyasztói közösség megbízottjával, ha az ellátott lakossági fogyasztók összessége mérés szerint vételezi a hőenergiát.

A szerződés tartalmazza a 8.1.6. pontban leírt főbb tartalmi követelményeket és minden egyéb lényeges körülményt ami a szolgáltatással, ellenszolgáltatással kapcsolatos, és a jogszabályok előírnak, továbbá amit a felek rögzítendőnek tartanak.

8.1.2. Mérés alapján fűtési hőenergiát vételező egyéb fogyasztók szerződései :

Minden olyan esetben írásos szerződést kell kötni, ha az egyéb fogyasztó mérés szerint kívánja vételezni a távhőt.

A szerződés tartalmazza a 8.1.6. pontban leírt főbb tartalmi követelményeket és minden egyéb lényeges követelményt ami a szolgáltatással, ellenszolgáltatással kapcsolatos, és a jogszabályok előírnak, továbbá amit a felek rögzítendőnek tartanak.

8.1.3. Használati melegvíz előállításához távhőt vételező lakossági fogyasztók szerződései.

a., Hőközponti vízmérőn keresztül történő vételezés esetén :

Írásos szerződést kell kötni az elfogyasztott és megmért hőmennyiség elszámolására.

A fogyasztási helyre vonatkozó tényleges hődíj elszámolása a szerződésben foglalt időpontban leolvasott fogyasztás alapján történik a leolvasást követő havi számlában. Két leolvasás közötti időszakban fogyasztó, az előző időszak alapján meghatározott részfizetést teljesít.

b., Lakásonkénti melegvízmérőn (almérőn) keresztül történő vételezés esetén.

Megkülönböztetünk 100 %-ban almérővel felszerelt, illetve részben, vagy almérő nélküli fogyasztói közösséget.

Minden esetben írásos szerződést kell kötni az elfogyasztott és megmért hőmennyiség elszámolására, mely tartalmazza az érintett fogyasztók felé történő elszámolás, díjáthárítás módját.

8.1.4. Használati melegvíz előállításához távhőt vételező egyéb fogyasztók szerződésai :

Minden esetben mérés szerinti elszámolásról szóló egyedi szerződést kell kötni a fogyasztóval, ha annak feltételeit az előírásoknak megfelelően teljesítette a hőmennyiség hőközponti mérése műszakilag megoldott.

8.1.5. Díjfizetésre, díjáthárításra vonatkozó megállapodás

A mérés szerint vételező lakossági fogyasztók, általános közüzemi szerződésének mellékletét képezi az épületrészek (lakások) tulajdonosának, kezelőjének és a szolgáltatónak a megállapodása, mely az igénybevett szolgáltatás díjfizetésére, díjáthárítására, annak számlában feltüntetett ellenértékének kiegyenlítésére vonatkozik.

a., Lakossági fogyasztó hődíj elszámolása, hődíjáthárítása fűtési célú hőfelhasználás esetén

Szolgáltató az egyes lakásra , helyiségre eső hődíjáthárítását - eltérő megállapodás hiányában - a lakások, helyiségek fűtött légtérfogata alapján, annak (azonos hőközponthoz tartozó lakások) arányában számolja el.

A fogyasztói közösség úgy is megállapodhat a lakások, helyiségek használóival, hogy a hőközpontban mért hőmennyiség hődíját a hőleadó berendezésekre felszerelt költségosztók alapján számolt fogyasztás arányában, vagy egyéb más módon osztja szét.

A költségosztók felszereltetése és annak üzemeltetése a fogyasztó feladata, költségei őt terhelik.

Fogyasztó köteles a díjáthárításra vonatkozó adatokat a megállapodásban rögzített időpontban a szolgáltató rendelkezésére bocsátani.

b., Lakossági fogyasztó hődíjelszámolása, hődíjáthárítása HMV. célú hőfelhasználás esetén.

Az egy hőközponthoz teljes körűen (100 %) felszerelt melegvízalmérők költségosztóként üzemelnek. A költségmegosztás alapja minden esetben a hőközponti főmérőn mért fogyasztás.

Az almérő nélküli lakások HMV. hődíja a főmérő és az almérők összértékének a különbsége, a lakás fűtött légtérének arányában szétosztva.

A fogyasztói közösség úgy is megállapodhat a lakások helyiségek használóival, hogy a hőközpontban mért főmérő mennyiséget létszámarányosan, vagy egyéb más módon osztja szét.

A melegvízmérők felszerelése, üzemletetése (leolvasása) a fogyasztó feladata, költségei őt terhelik. A fogyasztó köteles a díjáthárításra vonatkozó adatokat (mérőállásokat) a megállapodásban rögzített időpontban a szolgáltató rendelkezésére bocsátani.

c., A fogyasztási helyre vonatkozó tényleges hődíj elszámolása a szerződésben foglalt időpontokban leolvasott fogyasztás alapján történik a leolvasást követő számlában. Két leolvasás közötti időszakban fogyasztó, az előző időszak alapján meghatározott részfizetést teljesít.

d., A díjfizetésre vonatkozó megállapodás a - fogyasztói aláírás hiányában - a szolgáltatás igénybevételével automatikusan létrejönnek tekintendő.

8.1.6. A közüzemi szerződések fő tartalmi követelményei :

- szolgáltató neve, címe, adóazonosító száma, bankszámla száma
- épület tulajdonosának neve, címe, fogyasztó, fogyasztói közösség megnevezése, címe
- fogyasztási hely épület címe
- távhőszolgáltatás jellege (mérés szerinti)
- a fogyasztói közösség megbízottjának neve, címe
- a közüzemi szerződés teljesítéséhez szükséges kötelezettségek megnevezése és teljesülési határideje
- a használati melegvíz készítéséhez szükséges hálózati hidegvíz rendelkezésre bocsátójának megnevezése
- az elszámoló hőmennyiségmérő adatai, helyének megnevezése
- teljesítési hely megnevezése
- a fogyasztói hőigény kielégítéséhez szükséges távhő teljesítménye és mennyisége
- a fogyasztó által vételezni kívánt távhő teljesítménye és mennyisége
- a vételezés megkezdésének időpontja
- a fűtési célú szolgáltatás időtartama, illetve megkezdésének és befejezésének feltételei
- a távhő díja
- a számlázási és elszámolási időpontok
- a díjfizető neve, címe, a fizetés módja, a díjfizető számláját vezető bank neve és a számlaszám

- az elszámolás módja
- amennyiben a díj megfizetése épületrészenként (lakásonként) külön-külön történik, a díj fogyasztói közösség által meghatározott felosztásának módja, arányai (almérők, költségosztók)
- a távhőszolgáltató és a fogyasztó szerződésszegésének következményei
- a közüzemi szerződés hatályba lépésének és megszűnésének időpontja, a felmondási idő.
- országos tüzelőanyag hiány vagy környezetvédelmi ok esetén a szolgáltató által foganatosítható teljesítménycsökkenés mértéke
- a szerződés időbeli határa
- a szerződés módosítás módja
- a szolgáltatás, a szerződés felmondásainak feltételei

Lakossági szolgáltatásra - mérés szerinti elszámolás esetén - az általános közüzemi szerződést a lakóépület illetőleg a vegyes célra használt épület tulajdonosa vagy a fogyasztói közösség megbízottja köti meg a távhőszolgáltatóval.

A díjfizetésre ennek mellékletét képező - fizetési megállapodást - köt a szolgáltató a díjfizetővel. A fogyasztói közösség képviselője rendelkezék a szerződés aláírása vonatkozó eljárási jogosultságát igazoló dokumentummal (Pl. közgyűlési határozat).

A díjfizető lehet :

- a fogyasztó közösség illetve annak képviselője
- amennyiben a díj megfizetése épületrészenként (lakásonként) külön-külön történik, ez esetben az épületrész tulajdonosa kezelője

Általános közüzemi szerződés formanyomtatványa 3.sz. mellékletben.

8.1.7. Fogyasztói berendezésekre vonatkozó karbantartás.

Fogyasztó a tulajdonában lévő felhasználói és fogyasztói berendezések - karbantartásáról üzembiztos működéséről, saját költségén köteles gondoskodni.

Szolgáltató csak biztonságosan üzemelő és beszabályozott fogyasztói berendezéseken keresztül tud minden fogyasztó számára kielégítő szolgáltatást nyújtani.

9. Energiabeszállítói szerződések

A távhőszolgáltató hosszú távú határozatlan időre szóló, valamint éves szerződések keretei között szerzi be a tevékenységéhez szükséges energiamennyiségeket, illetve köti le az ezek igénybevételéhez feltétlenül szükséges csúcsteljesítményeket e szerződések rögzítik egyebek mellett a lekötött teljesítményért fizetendő teljesítménydíjat, a felhasználásra kerülő tüzelőanyag fizetendő energia díját (gázdíjat), illetve elektromos energia díját. A távhőszolgáltatás zavartalan és biztonságos ellátása érdekében a következő szerződések megkötése szükséges a külső energiabeszállítókkal.

10. Szerződő felek kötelezettségei és jogai a szolgáltatás teljesítése igénybevétele folyamán

10.1. A szolgáltató kötelezettségei :

- A Kft. köteles a működési engedélyben meghatározott ellátási területen a folyamatos, biztonságos és az elvárt színvonalú távhőszolgáltatásra.
 - A szolgáltatónak a fogyasztási helyen lévő csatlakozási pontnál akkora hőteljesítménnyel kell a fogyasztó rendelkezésére állnia, hogy a fogyasztási helyen lévő helyiségek hőmérséklete - műszaki előírásoknak megfelelő, üzemképes fogyasztói vezetékhálózat és felhasználói berendezések mellett, fűtés- és pótűtés időszakban egyaránt - megfeleljen a rendeletbe foglalt követelményeknek.
 - A szolgáltató a lakossági fogyasztóval köteles általános közüzemi szerződést kötni.
 - Az általános közüzemi szerződés szövegét a szolgáltató központi irodájában szembetűnő helyen ki kell függeszteni.
 - A fogyasztó kérésére át kell adni az általános közüzemi szerződés egy példányát.
- A szolgáltató köteles a szolgáltatói és az általa üzemeltetett fogyasztói berendezések állandó üzemképes

állapotáról gondoskodni, azokat rendszeresen ellenőrizni, karbantartani, fejleszteni.

- Köteles az új, vagy növekvő igények kielégítésére a szükséges fejlesztéseket elvégezni.
- Fogyasztói berendezés létesítéséhez a szolgáltató köteles díjmentesen segítséget nyújtani (adatszolgáltatás, tervfelülvizsgálat, üzembehelyezési eljáráson való részvétel)
- Köteles megtagadni az általános közüzemi szerződés megkötését, ha a fogyasztó által létesített fogyasztói berendezés az életet, az egészséget vagy a vagyoni biztonságot veszélyezteti.
- Ha a felek az egyedi közüzemi szerződés tartalmában nem tudnak megállapodni, a fogyasztó kérésére a távhőszolgáltató az általános közüzemi szerződés feltételeinek megfelelően köteles távhőt szolgáltatni.
- Köteles a fogyasztásmérők állását a szerződés szerinti időpontban, minden hónap végén, illetőleg árváltozáskor leolvasni és megfelelő módon rögzíteni.
- Szolgáltató köteles a hőmennyiségmérő által mért hőenergia költségét - a fogyasztói közösség adatszolgáltatásának megfelelően, ennek hiányában a fűtött léghőméter arányában - az épületrészek (lakások) tulajdonosai részére szétosztani, és azokat az egyéni számlákban leszámlázni.
- A hőközponti hőmennyiségmérőt a fogyasztó kérésére a távhőszolgáltató köteles megvizsgáltatni.
- Szolgáltató köteles a hőmennyiségmérők, és más szolgáltatói elszámoló mérők OMH. előírás szerinti hitelesítéséről, meghibásodás esetén javításáról gondoskodni.
- Szolgáltató a távhőszolgáltatást a közüzemi szerződésben meghatározott időpontban megkezdi.
- A szolgáltató a pótűtési időszakban köteles fűtési energiát biztosítani, ha a fogyasztó írásban megrendeli (minimum 3 napra) vagy ha a napi külső átlaghőmérséklet 3 napon keresztül 12 °C alá csökken.
- Üzemzavart köteles a lehető legrövidebb időn belül megszüntetni.
- Köteles a tervezett karbantartás előtt 8 nappal értesíteni a fogyasztókat a szolgáltatás szüneteltetéséről.
- A távhőszolgáltatás szüneteltetése miatt, a szolgáltató hibájából eredő fogyasztói berendezésben keletkezett károkat, amennyiben a szolgáltatás szüneteltetésében a fogyasztó vétlen, a szolgáltató köteles megtéríteni.

Szolgáltató a szolgáltatást felfüggeszti, ha a fogyasztó a távhő folyamatos és biztonságos szolgáltatását, illetőleg más

fogyasztó szerződésszerű távhő vételezését zavarja, vagy veszélyezteti.

- Köteles a távhőszolgáltatás felfüggesztési okának megszüntetésére vonatkozó írásbeli értesítés kézhezvételét követő napon a távhőszolgáltatást megkezdeni ha a szolgáltató meggyőződött a felfüggesztés okának megszüntetéséről.
- Szolgáltató köteles a távhőszolgáltatásról készült számlát havonta a fogyasztó részére megküldeni.
- Szolgáltató köteles felhívni fogyasztó figyelmét az ellenérték késedelmes teljesítése esetén alkalmazott jogkövetkezményekre.
 - Felszámítandó késedelmi kamatfizetési kötelezettségre
 - Bírósági, végrehajtási eljárás költségeire
 - A szolgáltatás korlátozására és annak költségeire
- Szolgáltató köteles a fogyasztó panaszát megvizsgálni és ennek eredményéről fogyasztót értesíteni.
- Szolgáltató köteles a szolgáltatás kapcsán tudomására jutott fogyasztói adatokat, információkat a személyi adatok védelmére vonatkozó előírások szerint kezelni.
- Szolgáltató köteles olyan nyilvántartási és elszámolási rendszert kialakítani, amely az árak, díjak áttekinthetőségét biztosítja.
- Szolgáltató köteles együttműködni a fogyasztókat érintő kérdésekben a fogyasztóvédelmi szervezetekkel, továbbá a fogyasztói érdekképviseletekkel.
- Energiahordozó hiány, vagy környezetvédelmi okból köteles a korlátozási sorrend tervet készíteni, azt 3 évenként felülvizsgálni, és erről az érintetteket tájékoztatni.
- Köteles az idegen ingatlan használata során okozott kár megtérítésére, és a szerzett jogok megszűnése esetén köteles az ingatlan eredeti állapotának helyreállítására.
- A Kft. üzletszabályzatát köteles a távhőszolgáltató A fogyasztók részére hozzáférhetővé tenni.
- Szolgáltató díjvisszatérítésre kötelezett ha a fogyasztóval szemben fennálló kötelezettségének folyamatosan 2 vagy több napot meghaladóan felróható okból nem tesz eleget.

10.2. Szolgáltató jogai a szolgáltatás teljesítése folyamán :

Szolgáltató jogosult idegen ingatlan használatára (előmunkálati-, vezeték-, kisajátítási-, használati jog alapján)

- Szolgáltató jogosult a távhőszolgáltatás szüneteltetésére.
 - Élet-, egészség és vagyonbiztonság veszélyeztetése esetén.
 - Szolgáltatói berendezés üzemzavara esetén.
 - Más módon el nem végezhető munkák elvégzése miatt a legkisebb fogyasztói körben és időtartamban.
- Szolgáltató jogosult a távhőszolgáltatást országos tüzelőanyaghiány és környezetvédelmi érdekből korlátozni.
- Távhőszolgáltató jogosult a fogyasztó vételezését a fogyasztói berendezés állapotát a fogyasztási helyen ellenőrizni, oda e célból bejutni.
- Szolgáltató kérheti a fogyasztó által felszerelt és alkalmazott mérőeszköz felülvizsgálatát.
- A szolgáltató a távhőszolgáltatást felfüggesztheti ha a fogyasztó :
 - A mérőeszközt szándékosan, vagy vétkes gondatlansággal megrongálja, a mérőeszköz sérülését a szolgáltatónak nem jelenti.
 - A mérőeszköz befolyásolásával vagy megkerülésével távhőt vételez.
 - A távhőszolgáltatás díját késedelmesen fizeti meg.

10.3. A fogyasztó jogai a szolgáltatás igénybevétele folyamán

- Fogyasztó jogosult a meghatározott feltételek megléte esetén a távhőhálózatra történő rácsatlakozást és a folyamatos szolgáltatást igényelni, illetőleg igénybe venni.
 - Jogosult a távhőszolgáltatásba történő bekapcsolást, vagy többlet teljesítmény igény benyújtását megelőzően előzetes tájékoztatást kérni, és a vételezni kívánt hőmennyiség mértékét igénye szerint meghatározni.
 - Jogosult a folyamatos, biztonságos és meghatározott mértékű szolgáltatásra.
 - Jogosult a szolgáltatás minőségével kapcsolatban információt kérni.
 - Jogosult a szolgáltatást mérés szerint igénybe venni, fogyasztói berendezésre szabályzó szelepeket, költségosztót felszerelni.
 - Jogosult a lakóközösség a mért távhő díj épületrészenkénti (lakásonkénti) megosztásának és kiegyenlítésének módját meghatározni.
- Jogosult a díj épületrészenkénti (lakásonkénti) történő kiegyenlítésére.

- Kérheti a távhőszolgáltatótól az alkalmazott mérőeszköz mérésügyi felülvizsgálatát. Ha a mérőeszköz felülvizsgálata indokolt volt, annak költsége a szolgáltatót terheli, ellenkező esetben a költséget a fogyasztó köteles viselni.
- Jogosult a fűtési rendszer szabályozására vonatkozóan szakmai útmutatást kérni a szolgáltatótól.
- Jogosult pőtfűtési időszakban kérni a fűtésszolgáltatás indítását az idevonatkozó helyi rendelet feltételei szerint.
- Jogosult értesülni az előre tervezhető szolgáltatás szüneteltetéséről, korlátozásról.
- Jogosult díjvisszatérítésre, ha
 - A szolgáltatás a szolgáltatónak felróható okból szünetel.
 - Előre tervezhető szüneteltetésről a fogyasztót a szolgáltató az előírt módon nem értesíti.
 - Ha a felfüggesztési ok megszűnésére vonatkozó írásbeli értesítés kézhezvételét követő napon a távhőszolgáltatást nem kezdi meg a szolgáltató.
- A távhőszolgáltató előzetes hozzájárulásával :
 - Létesített új fogyasztói berendezést, illetve bővíthet fűtött légteret.
- Jogosult ismerni a korlátozás sorrend tervét.
- Jogosult ismerni a szolgáltató üzletszabályzatát.
- Jogosult észrevételét, panaszát a szolgáltató központi irodájában megtenni szóban, írásban egyaránt.
- Ha panaszára szolgáltató nem válaszol, jogosult érdekképviselési és érdekvédelmi szervezethez fordulni.

10.4. A fogyasztó kötelezettségei a szolgáltatás igénybevétele folyamán :

- Fogyasztó köteles a szolgáltatás ellenértékének megfizetésére vonatkozó " fizetési megállapodás " megkötésére.
- Köteles a távhőszolgáltatás ellenértékének rendszeres megfizetésére.
- Köteles megtéríteni a szolgáltatás felfüggesztésének, korlátozásának költségeit.
- Köteles a tulajdonos (bérlő) változást a szolgáltatónak 8 napon belül írásban bejelenteni.

- Köteles a fogyasztói mérő leolvasásának lehetőségét megteremteni.
- Késedelmes fizetés esetén köteles a késedelmi kamatot megfizetni.
- Köteles a végrehajtási eljárás költségeit megfizetni.
- A felhasználói és fogyasztói berendezések üzemletetése és fenntartása a fogyasztási hely tulajdonosának kötelessége.
- A távhőszolgáltatás alapdíját akkor is köteles a szolgáltató részére megfizetni, ha távhőt nem vételez.
- Köteles a felhasználói és fogyasztói berendezést, olyan üzemképes állapotban tartani, hogy a szolgáltató a közüzemi szerződésben foglalt kötelezettségének eleget tehesen.

11. Ügyfélszolgálati tevékenységek :

A Városüzemeltető Kft. fogyasztói, megfelelő tájékoztatása érdekében, valamint a szolgáltatással kapcsolatos igények fogadására, kielégítésére, a reklamációk, észrevételek intézésére alkalmat biztosít, a Kft. központi műszaki irodáján, ahol a szolgáltatás ellenértékének beszedésére díjbeszedés működik.

Központi iroda címe :

Püspökladány, Kossuth u. 26. Tel.: 54/ 451-066

Díjbeszedés :

Kedd 09.00 órától - 11.00 óráig
15.00 órától - 17.00 óráig

Péntek 09.00 órától - 11.00 óráig
15.00 órától - 17.00 óráig

Pénztári befizetés :

Hétfőtől - csütörtökig 7.30 órától - 15.30 óráig
Pénteken 7.30 órától - 12.30 óráig

Fogyasztóink a személyes ügyintézés mellett levélben, faxon, telefonon is kezdeményezhetik ügyeik intézését, kérhetnek tanácsot, segítséget, tájékoztatást. Az írásos megkeresésekre a Kft. írásban válaszol.

11.1. Ügyfélszolgálatunk tevékenységei körébe tartoznak :

A fogyasztók tájékoztatása :

- A szolgáltatásra történő csatlakozás, bővítés a szüneteltetés és az újraindítás feltételeiről.
- Általános információ a szolgáltatásról.
- A távhőellátás díjtételeiről, az elszámolási módokról és a számlázási rendről.
- A fogyasztói rendszerek fűtésekszerúsítéséről energiamegtakarítási lehetőségekről.

Panaszok - reklamációk intézése

- A távhőellátás számláival, mérőállásokkal kapcsolatosan.
- A szolgáltatás teljesítésével és minőségével kapcsolatosan.
- Szerződéskötési és módosítási ügyekkel kapcsolatosan.
- Az elszámoló mérőkkel felmerülő problémákkal kapcsolatosan.
- Fogyasztói adatok és azok változásainak bejelentésével kapcsolatosan.
- Fogyasztói befizetésekkel számlakiegyenlítéssel tartozások nyilvántartásával és kiegyenlítésével kapcsolatosan.
- Egyéb reklamációkkal, hibabejelentéssel kapcsolatosan.

A Kft. dolgozói köteles munkahelyi vezetőjét tájékoztatni a fogyasztók olyan észrevételeiről, kifogásairól, javaslatairól, panaszairól, amelyek figyelembevételével szolgáltatásunk színvonala javulna, növelhető lenne a bizalom.

11.2.A Kft. dolgozóival kapcsolatos főbb követelmények etikai normák :

- Tartsák be a megállapodásokat, állják az ügyfeleknek adott szavukat, munkájukért vállaljanak személyes felelősséget és garanciát.
- Az ügyfél számára mindig konkrét, szakszerű tájékoztatást adjanak.
Helyszíni munkavégzésre az előre bejelentett és egyeztetett időpontban jelenjenek meg.

- Az ügyfelek felé csak olyan információt adjanak, amelyekre felhatalmazásuk van.
- Az ellenőrzésnél a viták megelőzése érdekében törekedjenek a szakszerűség mellett a tárgyszerűségre.

A fogyasztóval való udvarias bánásmód, nem csak a cég érdeke hanem az alkalmazotté is. Munkájuk elismerését csak akkor várhatják el ha a fogyasztók (ügyfelek) is meg vannak elégedve munkájuk mellett viselkedésükkel is.

12. Reklamációk, panaszügyek kezelése

12.1. Kifogás a számla ellen

A fogyasztó a benyújtott számla ellen kifogást emelhet. A távhőszolgáltató megbízottja köteles a kifogást megvizsgálni és ennek eredményéről a fogyasztót a reklamációtól számított 15 napon belül írásban értesíti. A téves számlát a lehető leggyorsabban korrigálni kell.

Ha a fogyasztót visszatérítés illeti meg, a távhőszolgáltató a díjkülönbözetet az írásos értesítővel egyidőben, de legkésőbb 8 munkanapon belül korrekciós számla alapján köteles jóváírni. HA a fogyasztónak nincs tartozása, a visszatérítés összege készpénzben kifizethető, vagy átutalható.

Ha a fogyasztónak van tartozása a visszatérítés összegét a hátralék csökkentésére kell elszámolni.

Ha a szolgáltató az írásos értesítést követő 30 munkanapon belül a visszatérítés összegét nem írja jóvá, a jogszabályban meghatározott kamatot köteles megtéríteni.

Ha a távhőszolgáltatónak felróható okból téves, vagy elmaradt számlázás történt és emiatt a Városüzemeltető Kft.-t díjkülönbözet illeti meg, a távhőszolgáltatás díját a korrekciós számlán feltüntetett fizetési határidőig egy összegben, vagy egyedi megállapodásban részletezett módon egyenlítheti ki a fogyasztó.

A részletfizetési megállapodással módosított fizetési határidő nem haladhatja meg a téves, vagy elmaradt számlázás időtartamát.

Késedelmes fizetésnek minősül ha a fogyasztó számla esedékessége, vagy a módosított határidő után egyenlíti ki a számla összegét.

12.2. Elszámolás hibás mérés esetén

Amikor az elszámoló mérő vagy annak valamely része hibásan mér a leolvasás adatai a számlázás alapjául nem szolgálhatnak.

Amennyiben az elszámoló mérő hibájának mértéke és időtartama megállapítható, a mért (rögzített) adatokat, a meghibásodás előtti időszak fogyasztása alapján kell meghatározni.

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

12.3. Kifogás az elszámoló mérővel szemben.

Az elszámoló mérők OMH. hiteles állapotban tartásáról a tulajdonos köteles gondoskodni.

Az elszámoló mérők meghibásodását nyilvántartásba kell venni.

A meghibásodott hőmennyiségmérő részelem vagy a teljes mérőeszköz cseréjére az észlelést követően azonnal intézkedni kell. A leszerelt és/vagy cserélt mérőeszköz adatait jegyzőkönyvben kell rögzíteni.

12.4. Minőségi reklamáció

Abban az esetben, ha a távhőszolgáltató a vonatkozó előírásoktól (szerződésben vállalt kötelezettségétől) a szolgáltatás paramétereiben eltér, a fogyasztó minőségi reklamációval fordulhat a távhőszolgáltató felé.

A minőségi reklamációra válaszolva közölni kell, hogy mi okozta, okozhatja a panaszt, hogyan mennyi idő alatt oldható meg, javítható ki.

Ha szükséges, információt kell adni a vonatkozó előírásokról, rendeletekről, jogszabályokról.

Ha a reklamáció kivizsgálásakor a távhőszolgáltató mulasztása, hibája állapítható meg, lehetőleg haladéktalanul intézkedni kell a hiba kijavításáról.

12.5. Panaszügyek kezelése

A panasz, olyan szóban vagy írásban bejelentett, benyújtott kérelem, mely egyéni, vagy csoportos jogsérelem vagy érdeksérelem orvoslására illetve megszüntetésére irányul.

A közérdekű bejelentés olyan körülményre, hibára vagy hiányosságra hívja fel a figyelmet, amelynek orvoslása, illetőleg megszüntetése a közösség érdekét szolgálja.

12.5.1. Panaszbejelentés kivizsgálására jogosult szervezeti egységek

A fogyasztó panaszával a távhőszolgáltatóhoz, a tulajdonosához vagy a fogyasztói érdekképviselői szervekhez fordulhat.

A panasz kivizsgálását elsőfokon az a szervezet köteles elvégezni, amelyik a bejelentés első elbírálására, a távhőszolgáltatás teljesítésére vagy a közüzemi szerződéskötésére hatáskörrel és illetékességgel rendelkezik.

Amennyiben a fogyasztó a panaszbejelentést nem az illetékes szervezetnél tette, úgy a bejelentést fogadó szervezet továbbítja az illetékességgel és hatáskörrel rendelkező szervezet felé.

Amennyiben a fogyasztó a panaszbejelentésére kapott válasszal, illetve intézkedéssel nem ért egyet, úgy ismételt bejelentéssel élhet. Abban az esetben, ha a távhőszolgáltató a fogyasztó panaszát nem orvosolja, a fogyasztó sérelmének orvoslását kérheti a távhőszolgáltató tulajdonosától vagy a területileg illetékes fogyasztói érdekvédelmi szervtől.

A panaszbejelentések, illetve a közérdekű bejelentések kivizsgálására és a lehetőség szerinti orvoslására, továbbá a megválaszolására rendelkezésre álló, határidő 15 nap.

A panaszügyek elintézésének módjáról, helyéről a bevonható szervek nevéről, címéről telefonszámáról a központi irodában jól látható helyen tájékoztatást kell kifüggeszteni.

Jogorvoslati fórumok :

Püspökladány Város Önkormányzat Jegyzője
4150 Püspökladány, Bocskai u. 2. Tel.: 54/ 451-510

Hajdú-Bihar Megyei Fogyasztóvédelmi Felügyelőség
4024 Debrecen, Vármegyeháza u. 1/A. Tel.: 52/ 410-501

12.5.2. Kapcsolat a fogyasztóvédelmi szervekkel és fogyasztói érdekképviselőkkel

A Városüzemeltető Kft. a távhőszolgáltatásról szóló törvényben foglalt általános, valamint az Energia Hivatal által kidolgozott ajánlások figyelembevételével együttműködik a területileg illetékes fogyasztóvédelmi szervekkel, fogyasztói érdekképviselőkkel. Tájékoztatást ad a szolgáltatás közérdekű adatairól, a fogyasztókat érintő tervezett intézkedésekről.

13. Üzemi események rendszere

13.1. Hibaészlelés, hibabejelentés

A hőtermelés során 2 fő kazánfűtő van szolgálatban 1 fő művezető irányításával. A műszakban dolgozók legfőbb feladata a biztonságos üzemelés feltételeinek a biztosítása és a folyamatos az időjárásnak megfelelő hőtéljesítmény szolgáltatása.

Munkájuk során kazánüzemi naplót vezetnek, melybe a megfelelő műszaki adatokat óránként bejegyzik.

A távhőszolgáltatás során történt események az eseménynaplóba kerülnek feljegyzésre.

Az eseménynaplóban kell rögzíteni minden olyan eseményt, mely kihatással van a távhőtermelésre és távhőszolgáltatásra. Rögzíteni kell a műszerek aktuális értékeit, az előforduló panaszokat, reklamációkat és az észlelt, illetve bejelentett műszaki hibákat.

13.2. A hiba elhárításának rendje

A hibákat rangsorolni kell, és elhárításukról a következő sorrendben kell gondoskodni :

Ha a hiba élet - vagy vagyonbiztonságot veszélyeztet, akkor elhárítását azonnal, de legkésőbb a hiba bejelentésétől (észlelésétől) 1 órán belül kell megkezdeni.

- Ha a hiba egy vagy több lakóépületben (háztömbben) okoz szolgáltatás kiesést, a javítást, azonnal de legkésőbb a bejelentés (észlelés) időpontjától számított 2 órán belül kell megkezdeni.
- Ha a hiba a fogyasztó tulajdonában lévő vezetéken vagy berendezésben keletkezett, a javítást a tulajdonosnak kell elvégezni.
- Ha a fogyasztó tulajdonában lévő vezetéken vagy berendezésen keletkezett hiba veszélyezteti a teljes városi távhőellátást, akkor az érintett szakaszt a hibákhoz legközelebb eső elzárószerelvénynél ki kell kapcsolni a rendszerből (szakaszolni kell). Visszakapcsolása mindaddig nem történhet meg, míg a hiba kijavítása nem került.

14. A távhőszolgáltatás ár és díjtétel rendszere

A távhőszolgáltatás legmagasabb hatósági díjainak megállapítását és az áralkalmazás feltételeit az ártörvényben foglaltak alapján - az árhatóságként is működő - Püspökladány Város önkormányzati rendelete határozza meg.

14.1. A díjak kialakításának általános feltételei

A távhőszolgáltatásra vonatkozó áraknak összhangban kell lenniük a következő követelményekkel.

14.1.1. Költségfedezeti elv

A díjrendszer által elérhető bevétel biztosítsa, hogy a társaság ésszerű üzemeltetési költségei, valamint a szükséges és indokolt befektetései megfelelően megtérüljenek és minimálisan 5 %, maximálisan 10 % - alapdíj költségeire vetített - nyereség realizálódjon. Az árak (díjak) megállapításánál figyelembe kell venni a folyamatos és biztonságos szolgáltatáshoz szükséges tartalék kapacitásokhoz kapcsolódó, valamint a környezetvédelmi kötelezettségek teljesítésének indokolt költségét.

14.1.2. Költségminimalizálási elv

Az árak ösztönöznie kell a biztonságos és legkisebb költségű távhőszolgáltatásra, a kapacitások hatékony igénybevételére. A díjrendszer segítse elő és tegye lehetővé a biztonságos hőenergia ellátást, annak racionális és takarékos felhasználását. Egyaránt érvényesüljön a fogyasztó és a távhőszolgáltató érdeke és mindez a lehető legalacsonyabb költségszinten valósuljon meg.

14.1.3. Költségviselési elv

Sem a távhőszolgáltató, sem a fogyasztó, illetve egyes fogyasztói csoportok részére ne tartalmazzon indokolatlan megkülönböztetéseket, előnyöket és hátrányokat, minden fogyasztó a lehető legteljesebb mértékben viselje az általa okozott költségeket, a felmerülő szükséges ráfordításokat.

14.1.4. Együttműködési elv

A díjrendszerek legyenek könnyen alkalmazhatók, egyszerűek és közérthetőek, szolgálják a távhőszolgáltató-fogyasztó együttműködés fejlesztését, tegyék lehetővé az információk szabad hozzáférhetőségét és kölcsönös felhasználását szolgáltató köteles nyilvántartási és elszámolási rendszerét úgy kialakítani, hogy az tegye lehetővé az árak és a díjak átláthatóságát.

14.2. A távhőszolgáltatás díjtételei

14.2.1. Alapdíj

Az állandó, hőfogyasztástól független költségeket és ráfordításokat tartalmazza.

(mértékegysége Ft/lm³/év)

Az alapdíjat a fűtés szempontjából figyelembe vehető helyiségek légtérfogata (lm³) után kell megfizetni úgy fűtés, mint melegvíz szolgáltatás esetén.

14.2.2. Hődíj

A változó, azaz a hőfogyasztással arányos költségeket, - a hőtermelési és hőszállítási veszteségek figyelembevételével - tartalmazza.

14.3. A díjtételek megállapítása

A távhőszolgáltató működési területén a szolgáltatott távhő árának megállapítása az önkormányzati testület hatásköre.

A döntés előkészítése és a távhőszolgáltatási díjak előterjesztése a távhőszolgáltató feladata.

14.3.1. Alapdíj megállapítása

A távhőszolgáltatás díjának megállapításáról szóló önkormányzati rendelet szerint az alapdíj módosítására vonatkozó javaslatot a távhőszolgáltatónak a tárgyévet megelőző év november 30 - ig kell elkészítenie és az önkormányzathoz benyújtania.

Az alapdíj tartalmazza :

Közvetlen költségek :

- Anyag jellegű ráfordítások
- Igénybevett anyagjellegű szolgáltatások értéke
- Alvállalkozói teljesítmények értéke
- Személyi jellegű ráfordítások
- Bérköltség
- Személyi jellegű egyéb kifizetések
- Társadalombiztosítási járulék
- Értékcsökkenési leírás
- Egyéb költségek
- Egyéb ráfordítások
- Központi irányítás általános költség
- Nyereség

15. A távhőszolgáltatás díjképzésének folyamata

Szolgáltató a számvitelről szóló többszörösen módosított 1991. évi XVIII.sz. tv. előírásainak betartásával alakította ki számviteli rendjét, készítette el belső szabályzatait.

A költségek közül meghatározta, és külön gyűjti azon költségeket, amelyek a távfűtés és melegvízszolgáltatás árképző tényezői közé vehetők fel.

A díjképzés során megkülönböztetünk, a fogyasztással arányosan változó tüzelőanyag költséget, melyre a hődíj, és a fogyasztással nem arányos, a tüzelőanyagon kívüli összes többi költséget, melyre az alapidíj nyújt fedezetet.

A távfűtés és melegvízszolgáltatás technológiai sajátosságai miatt a költségek a költségfeladásnál sok esetben nem utalványozhatók egyértelműen e két munkaszámra, ezért az időszak végén az elfogyasztott elektromos energia - mint optimális mutató - költség arányában osztható meg.

A távhőszolgáltatás díja kéttarifás, mely alapidíjból és hődíjból áll. A távhőszolgáltatási díjak (alapidíj és hődíj) nem tartalmazzák a melegvíz előállítására felhasznált hálózati hidegvíz víz- és csatornahasználati díját.

15.1. Alapidíj

Az alapidíj a kalkulációs sémában, az egyes szolgáltatás fajtákra kimutatott költség, a hozzájuk tartozó aktuális fűtött légtérfogat - fűtési és HMV. szolgáltatásnál egyaránt - osztásával határozható meg.

Az alapidíj éves díj, melynek 1/12 - ed része minden tárgyhó 1 -én esedékes és a számlán szereplő határidőig fizethető.

Az alapidíjat a fűtés szempontjából figyelembe vehető helyiségek légtérfogata (lm^3) után kell megfizetni úgy fűtés, mint melegvíz szolgáltatás esetén.

15.2. Hődíj

15.2.1. Mérés alapján történő fűtési hődíj részfizetése, elszámolása

Fogyasztó a fűtési időszakban az előző fűtött 6 hónap átlagának megfelelő összegben részfizetést teljesít.

A hőmennyiségmérők leolvasása, elszámolás céljából december 31-én és a fűtési idény végén történik.

A fogyasztói helyre vonatkozó tényleges hődíj elszámolása a fűtési időnyben a februári számlában, a fűtési időnyt követően pedig a júniusi számlában történik.

Az érintett időszakra előírt, befizetett részfizetések és a szerződésben rögzített felosztási arányok figyelembe vételével kiszámított tényleges hődíj elszámolásának eredményeként a többlet fogyasztást a szolgáltató kiszámlázza, a megtakarítást visszafizeti.

15.2.2. Mérés alapján történő használati melegvíz hődíj részfizetése, elszámolása

A fogyasztói helyre vonatkozóan a szolgáltatás hónapjában előző időszak egy havi átlagának megfelelő hődíjrészfizetés kerül kiszámlázásra a tárgyhavi számlában.

A fogyasztási helyre vonatkozó tényleges hődíj elszámolása évente legfeljebb három alkalommal, vagy a szerződésben foglalt időpontokban leolvasott fogyasztás alapján történik, a leolvasást követő havi számlában érintett időszakra előírt, befizetett részfizetések és a szerződésben rögzített felosztási arányok figyelembevételével.

15.3. A számlában felszámítandó ÁFA mértékét a mindenkor hatályos ÁFA törvény tartalmazza.

Püspökladányi Vagyonkezelő és Városüzemeltető Kft.

Távhőszolgáltatási üzletszabályzata

Tartalomjegyzék

Előszó

1.	Az üzletszabályzat tárgya	1
2.	Az üzletszabályzat hatálya.....	1
3.	A Kft. bemutatása.....	2
3.1.	A társaság legfontosabb adatai.....	2
3.1.1.	A társaság tevékenysége.....	2
3.1.2.	A cég székhelye, telephelyei.....	2
3.1.3.	A társaság szervezeti tagozódása.....	3
3.2.	Általános működési feltételek és jogszabályi keretek.....	3
3.3.	Energiatakarékosság, környezetvédelem.....	4
4.	Fogalommeghatározások.....	5
5.	Fogyasztási helyek létesítése vagy bővítése a csatlakozás vagy bővítés feltételei.....	10
5.1.	Előzetes tájékoztató.....	10
5.2.	Igénybejelentés.....	10
5.2.1.	Igénybejelentés a fogyasztó részéről.....	10
5.2.2.	Tájékoztató a távhőszolgáltató részéről.....	11
5.3.	Csatlakozás feltételei.....	11
5.3.1.	Műszaki feltételek.....	11
5.3.2.	Pénzügyi feltételek.....	12
5.4.	Fogyasztási helyek csatlakozások létesítése.....	12
6.	A szolgáltatás ideiglenes szüneteltetése vagy a fogyasztó végleges kikapcsolásának feltételei.....	13
6.1.	Ideiglenes szüneteltetés.....	13
6.2.	Szolgáltatás megszüntetése, végleges kikapcsolás.....	14
7.	Korlátozások.....	15
8.	Szerződéses kapcsolat.....	15
8.1.	Közüzemi szerződések fajtái.....	16
8.1.1.	Mérés alapján fűtési hőenergiát vételező lakossági fogyasztó általános közüzemi szerződése.....	17
8.1.2.	Mérés alapján fűtési hőenergiát vételező egyéb fogyasztó	

	közüzemi szerződéseik.....	17
8.1.3.	Használati melegvíz előállításához távhőt vételező lakossági fogyasztó általános közüzemi szerződéseik.....	17
8.1.4.	Használati melegvíz előállításához távhőt vételező egyéb fogyasztó közüzemi szerződéseik.....	18
8.1.5.	Díjfizetésre, díjáthárításra vonatkozó megállapodás.....	18
8.1.6.	A közüzemi szerződések fő tartalmi követelményeik.....	19
8.1.7.	Fogyasztói berendezésekre vonatkozó karbantartás.....	20
9.	Energia beszállítói szerződések.....	21
10.	Szerződő felek kötelezettségei és jogai a szolgáltatás teljesítése - igénybevétele folyamán.....	21
10.1.	A szolgáltató kötelezettségeik.....	21
10.2.	Szolgáltató jogai a szolgáltatás teljesítése folyamán.....	23
10.3.	A fogyasztó jogai a szolgáltatás igénybevétele folyamán.....	24
10.4.	A fogyasztó kötelezettségei a szolgáltatás igénybevétele folyamán.....	25
11.	Ügyfélszolgálati tevékenység.....	26
11.1.	Ügyfélszolgálatunk tevékenységi köre.....	27
11.2.	A Kft. dolgozóival kapcsolatos főbb követelmények, etikai normák.....	27
12.	Reklamációk, panaszügyek kezelése.....	28
12.1.	Kifogás a számla ellen.....	28
12.2.	Elszámolás hibás mérés esetén.....	29
12.3.	Kifogás az elszámoló mérővel szemben.....	29
12.4.	Minőségi reklamáció.....	29
12.5.	Panaszügyek kezelése.....	30
12.5.1.	Panaszbejelentés kivizsgálására jogosult szervezeti egység.....	30
12.5.2.	Kapcsolat a fogyasztóvédelmi szervekkel és fogyasztói érdekképviselőkkel.....	31
13.	Üzemi események rendszere.....	31
13.1.	Hibaészlelés, hibabejelentés.....	31
13.2.	A hiba elhárításának rendje.....	31
14.	A távhőszolgáltatás ár és díjtétel rendszere.....	32
14.1.	A díjak kialakításának általános feltételeik.....	32
14.1.1.	Költségfedezeti elv.....	32
14.1.2.	Költségminimalizálási elv.....	33
14.1.3.	Költségviselési elv.....	33
14.1.4.	Együttműködési elv.....	33
14.2.	A távhőszolgáltatás díjtételeik.....	33
14.2.1.	Alapdíj.....	33
14.2.2.	Hődíj.....	34
14.3.	A díjtételek megállapítása.....	34
14.3.1.	Alapdíj megállapítása.....	34
15.	A távhőszolgáltatás díjképzésének folyamata.....	36
15.1.	Alapdíj.....	36
15.2.	Hődíj.....	36

15.2.1.	Mérés alapján történő fűtési hődíj részfizetése, elszámolása	36
15.2.2.	Mérés alapján történő használati melegvíz hődíj részfizetése, elszámolása.....	37
15.3.	Felszámítandó ÁFA.....	37

1.sz. melléklet

A Kft. szervezeti sémája

2.sz. melléklet

Távhőszolgáltatás korlátozásának szabályai, sorrendje

3.sz. melléklet

Általános közüzemi szerződés

Ellátási területek, utcák szerint

Kalkulációs lap

Számlanyomtatványok