

A

HÓDMEZŐVÁSÁRHELYI
VAGYONKEZELŐ ÉS SZOLGÁLTATÓ
ZÁRTKÖRŰ RÉSZVÉNYTÁRSASÁG

TÁVFŰTÉSI RÉSZEGYSÉGÉNEK

ÜZLETSZABÁLYZATA



Szállagya: Dr. Kósa László
Dr. Kósa László
jegyző

Gyeged, 2019. szeptember 18.

HÓDMEZŐVÁSÁRHELY
2019

Tartalomjegyzék

Előszó	5
Az üzletszabályzat tárgya	6
Az üzletszabályzat hatálya	6
1. Általános rész	7
1.1. A társaság legfontosabb adatai	7
1.1.1. A társaság tevékenysége	8
1.1.2. A cég távhőrendszerei, ellátási területek	8
1.1.3. A társaság ügyvezetése	9
1.1.4. A társaság munkaszervezete	9
1.2. Általános működési feltételek és keretek	9
2. Fogalom meghatározások	10
3. Felhasználási helyek létesítése vagy bővítése, a csatlakozás vagy bővítés feltételei	11
3.1. Előzetes tájékozódás	11
3.2. Igénybejelentés	11
3.2.1. Igénybejelentés a felhasználó részéről	11
3.2.2. Tájékoztatás a távhőszolgáltató részéről	12
3.2.3. Csatlakozási ajánlat elfogadása	13
3.3. Csatlakozás feltételei	13
3.3.1. Új felhasználási helyek létesítésének feltételei	13
3.3.2. Meglévő felhasználó növekvő távhőigényének kielégítése	16
3.3.3. Egyéb feltételek	16
4. Szerződéses kapcsolatok	17
4.1. A szerződések tartalmi követelményei	18
4.2. A szerződések időbeli hatálya és módosítása	18
4.3. Közszolgáltatási szerződés felmondása	18
4.4. Szerződésszegés és következményei	20
4.4.1. Szerződésszegés a távhőszolgáltató részéről	20
4.4.2. Szerződésszegés a felhasználó részéről	20
4.5. Vásárlási szerződések	21
5. Ügyfélszolgálati tevékenység	22
5.1. Az ügyfélszolgálat feladata	22
5.2. Az ügyfélszolgálat működési rendje	24
5.3. Műszaki ügyeleti szolgálat	24
5.4. A szolgáltató általános eljárási rendje	24

6.	A távhőszolgáltatás ár és díjtétel rendszere	25
7.	A szolgáltatás ellenértékének elszámolása	26
7.1	Távhőszolgáltatási díjak elszámolása	27
7.2	Távhőszolgáltatás költségosztók alapján történő elszámolása	28
7.3	Használati melegvíz mérés szerinti elszámolása	28
7.4	Pótfűtés	29
7.5	Díjvisszatérítés	30
7.5.1	A szolgáltatás teljesítettsége	30
7.5.2	Díjvisszatérítés	31
7.6	A számlázás rendje	31
7.7	Pénzügyi követelések benyújtása, felhasználói díjfizetés	32
7.7.1	Számlaadási kötelezettség	32
7.7.2	Pénzügyi követelések benyújtása	32
7.7.3	A felhasználók díjfizetése	33
7.8	Késedelmes fizetés	33
7.9	A fizetési hátralékok behajtása	33
7.10	Szüneteltetés – korlátozás	34
8.	Az üzemi események rendszere	36
8.1	Hibaelhárítás	36
8.1.1	Hibabejelentés	36
8.1.2	A hiba elhárításának rendje	36
8.2	Hibából eredő szüneteltetés	36
8.3	A szolgáltatás szüneteltetése a felhasználó kezdeményezésére	36
9.	Panaszügyek	37
9.1	Panaszügyek kezelése	37
9.2	Panaszbejelentések kivizsgálására jogosult szervezeti egységek	38
9.3	Nyilvántartás	39
9.4	Minőségi reklamáció	39
9.5	Kifogás a számla ellen	39
9.6	Kifogás az elszámoló mérővel szemben	40
9.6.1	Az elszámoló mérő meghibásodásával kapcsolatos tennivalók	41
9.7	Elszámolás mérő meghibásodás esetén	41
9.7.1	Lakásban elhelyezett használati melegvíz mérők esetén	41
9.7.2	Hőmennyiségmérők esetén	42

10	Kapcsolatok	43
10.1	Kapcsolatok a felhasználói érdekképviselletekkel	43
10.2	Kapcsolat a beszállítókkal	43
MELLÉKLETEK		45
Hódmezővásárhely Megyei Jogú Város Közgyűlésének 44/2016. (12.14.) Kgy.s z. rendelete		46
Általános közszolgáltatási szerződés – lakossági		67
Általános közszolgáltatási szerződés – egyéb felhasználó		70
Adatnyilvántartó lap – lakossági		73
Adatnyilvántartó lap – egyéb felhasználó		75
Felhasználói változás bejelentése – lakosság		78
Felhasználói változás bejelentése – egyéb felhasználó		79
Fűtődíjelőleg változtatási kérelem		80
A HVSZ ZRt. szervezeti felépítése		81

ELŐSZÓ

A Hódmezővásárhelyi Vagyongazdálkodási és Szolgáltató Zártkörű Részvénytársaság (HVSZ Zrt.) a felhasználók tájékoztatása-, a szolgáltatási feltételrendszer egyértelmű rögzítése, és a kiegyensúlyozott szolgáltató-felhasználó kapcsolatrendszer kialakítása érdekében készítette el üzletszabályzatát.

Az üzletszabályzat a területileg illetékes települési önkormányzat jegyzője– által jóvá hagyott szabályzat, 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 hatóságokkal és a felhasználók társadalmi érdek-képviselői szervezeteivel (a továbbiakban: felhasználói érdekképviselő) való együttműködését.

A távhőszolgáltató és a felhasználó közötti jogviszonyra vonatkozó alapvető szabályokat a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény, a törvény végrehajtásáról szóló 157/2005.(VIII.15.) Kormányrendelet, valamint Hódmezővásárhely Megyei Jogú Város Közgyűlésének a távhőszolgáltatásról szóló 44/2016. (XII.14.) Kgy. számú rendelete határozza meg.

A HVSZ Zrt. üzletszabályzata részletesen meghatározza a szolgáltató működési körét, 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 távhőszolgáltatással kapcsolatos jogok és kötelezettségek tisztázása és ezek harmóniájának minél teljesebb biztosítása.

AZ ÜZLETSZABÁLYZAT TÁRGYA

Az üzletszabályzat szabályozási körébe Hódmezővásárhely Megyei Jogú Város Közgyűlésének **44/2016. (12.14.) Kgy. számú** rendeletében meghatározott feltételek és feladatok tartoznak, különös tekintettel a felhasználó és a szolgáltató közötti jogviszonyra.

A szolgáltató üzletszabályzatát - annak mellékletével együtt - köteles az érdekeltek részére hozzáférhetővé tenni.

AZ ÜZLETSZABÁLYZAT HATÁLYA

Az üzletszabályzat hatálya kiterjed Hódmezővásárhely Megyei Jogú Város közigazgatási területén a távhőtermelőkre, szolgáltatókra és a szolgáltatást igénybe vevőkre annak érdekében, hogy a távhőellátás folyamatos, biztonságos, megfelelő minőségű és gazdaságos, továbbá az érintettek érdekeinek kölcsönös érvényesülése és a felhasználóvédelem biztosítva legyen. A Hódmezővásárhely területén lévő lakóépületeket, vegyes célra használt épületeket, nem lakás céljára szolgáló épületeket *(a továbbiakban együtt: épület)* távhővel ellátó gazdálkodó szervezetekre *(a továbbiakban: szolgáltató)* és az ellátást igénybevevő távhőfelhasználókra *(a továbbiakban: díjfizető, vagy felhasználó)* az üzletszabályzat előírásai vonatkoznak.

Jelen üzletszabályzat személyi hatálya kiterjed:

- távhőszolgáltatóra,
- a távhőszolgáltató és a felhasználók közötti jogviszonyra.

Jelen üzletszabályzat rendelkezéseit a területileg illetékes települési önkormányzat jegyzőjének jóváhagyását követően kell alkalmazni.

1. Általános rész

1.1. A társaság legfontosabb adatai

A társaság cégneve: Hódmezővásárhelyi Vagyonkezelő és Szolgáltató Zártkörű Részvénytársaság

Rövidített neve: Hódmezővásárhelyi Vagyonkezelő ZRt. (HVSZ ZRt.)

A társaság székhelye: 6800 Hódmezővásárhely, Bajcsy-Zsilinszky u. 70.
Telefonszáma: 62/530-930
Telefax száma: 62/530-990

A társaság alapítójának neve és székhelye:
Hódmezővásárhely Megyei Jogú Város Önkormányzata
6800 Hódmezővásárhely, Kossuth tér 1.

A részvénytársaság tulajdonosa:
Hódmezővásárhely Megyei Jogú Város Önkormányzata

Az alapítás időpontja: 1991. december 31.

A távfűtési tevékenység megkezdésének időpontja:
2006. június 3. (Távfűtő Kft. beolvadásának időpontja)

A társaság ZRt. megnevezése 2006. január 25-től hatályos.

A működés időtartama: határozatlan

Cégbejegyzés időpontja: 1998. március 2.
Cégjegyzékszám: 06-10-000219

A cég jegyzett tőkéje: 1.263.500.000 Ft

Részvények száma és névértéke:

db	névérték	pénznem
12.635	100.000	Ft

Az üzleti év január 1-től december 31-ig tart.

A távfűtési, melegvíz és karbantartási szolgáltatásokat a HVSZ ZRt. Távfűtési Részegysége biztosítja a felhasználók számára.

1.1.1. A társaság tevékenysége

A társaság távfűtő részegységének alapvető feladatai:

- a távfűtés és használati melegvíz szolgáltatás.

A fentiekén kívül, de azokhoz szorosan kapcsolódóan a HVSZ ZRt. több kiegészítő tevékenységet végez:

- szerződéses és megrendelt karbantartás
- melegvíz mérőóra és hőmennyiségmérő szerelés
- egyéb kiegészítő tevékenység

1.1.2. A cég távhőrendszerei, ellátási területek

Távhőszolgáltatás vonatkozásában

Hódtói hőközpont	Hmvhely, Németh L. u.11.
Oldalkosár utcai hőközpont	Hmvhely, Oldalkosár u.
Mátyás utcai hőközpont	Hmvhely, Mátyás u.
Kórházi hőközpont	Hmvhely, Dr.Imre J. u.
Kakasszéki termálrendszer	

Hódtói hőközpont ellátási területe

Kaszap u.1,3,5,7,9,11,13,15,17,19,21,23,25

Kaszap u.10,12,14,16

Oldalkosár u. 16,18,20,22

Hódtó u. 1,3,5,7,9,11

Hódtó 4,6,8,10

Németh L. u. 1,3,5,7,9,13,14

Liszt F. u. 2,4,6,8,10,12

Eszperantó u. 2,3,4,6,8,10,12

Németh L. utca 18. Németh László Gimnázium és Általános Iskola,
(Sportcsarnokkal együtt)

Banner J. u. 1,3,5,7,9,11

Németh László u. 2,4,6,8,10,12/a,12/b

Nagy Gy. u. 1,2,3,4,5

Vertics u. 2,4

Hódtó u. 13,15

Kaszap utca 20. Interspar Áruház,

Kaszap u. 30. Family Center

Tóalj u. Sportcentrum

Ady E. u. 1. Török Sándor Strandfürdő

Hódtó u. 17-19. Tesco

Oldalkosár utcai hőközpont ellátási területe

Oldalkosár u. 7,9,11,13,15,17,19

Csengettyű köz 2,4,6,8,10,12,14

Kaszap u. 2,4,6,8 Le-

hel u. 2,4,6,8,10,14

Gregus Máté Mezőgazdasági Szakképző Iskola Árpád u. 8.

Egyesített Óvoda, Oldalkosár u. 14.

Szolgáltatóház, Andrásy u. 10-12.

Andrásy út 34. Emlékpont Múzeum

Oldalkosár u. Butikisor

Mátyás utcai hőközpont ellátási területe

Bajcsy u. 39,41,43,45,47,49,51,53
Éva u. 1,3,5,7,4,6,8,10,12 Kistó-
part u. 1,3,5,7,9,11
Mérleg ABC, Éva u. 2.
Bajza u. 48,50
Gyarmati Dezső Sportuszoda, Ady E. u. 1

Kórházi hőközpont ellátási területe

Móricz Zs.u.5,7
Erzsébet Kórház és Rendelőintézet, Dr. Imre J. u. 2.
Hódmezővásárhelyi Szakképzési Centrum, Városház u. 1.
Hódmezővásárhely Megyei Jogú Önkormányzat Polgármesteri Hiva-
tal, Kossuth tér 1.
Török Sándor Strandfürdő, Ady E. u. 1.
Fekete Sas Rendezvényház, Kossuth tér 3.
Hotel Ginkgo, Zrínyi u. 2.

Cseresnyés Kollégium hőközpont ellátási területe

Cseresnyés Kollégium, Oldalkosár u, 1.
Refomátus Ótemplom, Szőnyi u.
Alföldi Galéria, Kossuth tér 8.

Kakasszéki hőközpont ellátási területe

Kakasszéki gyógyintézet

Saját hőközponttal rendelkező ellátott épületek

Bessenyei Ferenc Művelődési Központ, Dr. Rapcsák András u. 7.
Tornyai János Múzeum és Közművelődési Központ, Dr. Rapcsák András u. 16.
Városi Ügyészség, Kossuth tér 4.

1.1.3. A társaság ügyvezetése

Az alapító okirat szerint az igazgatóság a részvénytársaság ügyvezető szerve. Képviselet a részvénytársaságot harmadik személyekkel szemben, bíróságok és más hatóságok előtt. Kialakítja és irányítja a részvénytársaság munkaszervezetét, gyakorolja a munkáltatói jogokat.

Az igazgatóság jelenleg három természetes személy tagból áll, akiket a részvényes(ek) választották (választják) meg.

Az igazgatóság jogait és feladatait testületként gyakorolja.

1.1.4. A társaság munkaszervezete

A társaság szervezeti felépítését, az alá-, fölé-, és mellérendeltségi viszonyokat az 9. mellékletben levő szervezeti ábra mutatja.

1.2. Általános működési feltételek és keretek

A HVSZ ZRt. a hatályos jogszabályok, az alapszabály, valamint az alapító döntéseiben meghatározott feltételekkel és keretek között működik.

Alaptevékenysége kapcsán működési területe Hódmezővásárhely Megyei Jogú Város közigazgatási területére terjed ki.

2. Fogalom meghatározások

A jelen üzletszabályzat értelmezésekor irányadó meghatározásokat a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény, a törvény végrehajtásáról szóló 157/2005.(VIII.15.) Kormányrendelet, annak 3. számú mellékletét képező Távhő Közszolgáltatási Szabályzat (TKSZ), valamint Hódmezővásárhely Megyei Jogú Város Közgyűlésének a távhőszolgáltatásról szóló 44/2016. (XII.14.) számú rendeletének 2. számú melléklete tartalmazza.

3. Felhasználási helyek létesítése vagy bővítése, a csatlakozás vagy bővítés feltételei

3.1 Előzetes tájékoztatás

Távhőt vételezni kívánó új vagy többletteljesítményt igénylő meglevő felhasználási hely tulajdonosa, a felhasználási hely létrehozásában vagy a többletteljesítmény lekötésében érdekelt építető vagy megbízottja (tervező, kivitelező; a továbbiakban együtt: érdekelt) a távhőszolgáltatás, illetőleg a többletteljesítmény iránti igény kielégítésének műszaki-gazdasági feltételeiről még az igénybejelentés előtt tájékoztatást kérhet.

A távhőszolgáltató köteles az előzetes tájékoztatásnak eleget tenni, és a legkedvezőbb vételezési mód meghatározásában az igénylővel együttműködni.

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

3.2 Igénybejelentés

3.2.1 Igénybejelentés a felhasználó részéről

A távhőellátási hálózatra csatlakozni szándékozó új vagy a korábbinál nagyobb hőteljesítményt igénylő felhasználó a HVSZ Zrt-nél rendszeresített „adatnyilvántartó lap”-on, vagy levélben nyújthatja be igényét a szolgáltatói, illetve a felhasználói berendezés tervezésének megkezdése előtt.

Az igénybejelentés tartalmi követelményei:

Lakossági felhasználó

- ⇒ az igénylő (tulajdonos) vagy a közös képviselő adatai (név, anyja neve, születési adatok, állandó lakcím, levelezési cím)
- ⇒ a felhasználási hely adatai (cím, megnevezés)
- ⇒ fűtési csúcshőigény (KW)
- ⇒ használati melegvíz készítés csúcshőigény (KW)
- ⇒ egyéb célú csúcshőigény (KW)
- ⇒ összes csúcshőigény (KW)
- ⇒ fűtött légtérfogat (lm^3)
- ⇒ a távhőszolgáltatás jellege, díjszabás
- ⇒ az üzembe helyezés igényelt időpontja

Egyéb felhasználó

- ⇒ az igénylő (tulajdonos) adatai (név, székhely, levelezési cím)
- ⇒ cégbírósági, vagy nyilvántartási azonosító adatok
- ⇒ bankszámlavezető pénzügyi intézmény megnevezése és számlaszáma
- ⇒ adószáma
- ⇒ a felhasználási hely adatai (cím, megnevezés)
- ⇒ fűtési csúcshőigény (KW)
- ⇒ használati melegvíz készítés csúcshőigény (KW)
- ⇒ technológiai célú csúcshőigény (KW)
- ⇒ összes csúcshőigény (KW)
- ⇒ fűtött légtérfogat (lm^3)

⇒ egyéb adatok, igények

⇒ a távhőszolgáltatás jellege,
díjszabás
⇒ az üzembe helyezés igényelt
időpontja
⇒ díjfizető neve, címe
⇒ fizetési mód
⇒ várható fogyasztás havonta (GJ)
⇒ egyéb adatok, igények

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

Az igénybejelentést a lakossági igénylőnek aláírásával, egyéb igénylőnek cégszerű aláírásával kell ellátnia.

3.2.2 Tájékoztatás a távhőszolgáltató részéről

A konkrét igénybejelentésre a távhőszolgáltató 30 napon belül válaszolni köteles.

A csatlakozási ajánlat tartalma:

- ⇒ a felhasználói konkrét igénybejelentés adatai
- ⇒ csatlakozási pont megjelölése
- ⇒ egyes engedélyek, hozzájárulások szükségessége és eljárási módjaik
- ⇒ csatlakozás, illetve a szolgáltatás műszakilag indokolt és jogszabályban előírt pénzügyi feltételei, így:
 - csatlakozási díj összege
 - a szükséges létesítmények finanszírozási feltételei
 - a szolgáltatás díjára vonatkozó jogszabály megjelölése
- ⇒ megegyezésen alapuló egyedi feltételek
- ⇒ időpont, ameddig a távhőszolgáltató az ajánlatban foglaltakhoz kötve van, amely 90 napnál rövidebb nem lehet

A csatlakozási ajánlat mellékletét képezi az a szerződés-tervezet, mely a felek jogi kötelezettségvállalását fejezi ki arra vonatkozóan, hogy a szükséges létesítmények elkészülte után a felhasználási helyre vonatkozóan a távhőszolgáltatási közüzemi szerződést egymás között létrehozzák.

A szerződés lényeges tartalmi elemei:

- ⇒ csatlakozási díj összege, fizetésének határideje és módja
- ⇒ a távhőszolgáltatói rendszer létesítése, átalakítása (fejlesztése) befejezésének határideje
- ⇒ hőtéljesítmény-lekötésre vonatkozó felhasználói igény
- ⇒ lekötött, de igénybe nem vett hőtéljesítményre vonatkozó megállapodás
- ⇒ szerződés felmondása esetén érvényes eljárás

3.2.3 Csatlakozási ajánlat elfogadása

Az igénylő a csatlakozási ajánlati kötöttség idején belül írásban közölheti a távhőszolgáltatóval módosítási igényeit, mely az ajánlati kötöttség határidejét módosítja.

Felek közötti jogviszony a csatlakozási ajánlat elfogadása eredményeként megkötött szerződés aláírásával és távhőszolgáltató részére történő megküldéssel jön létre.

A szerződés felmondása esetén a felmondó fél viseli a megghiúsulás miatt a másik fél addig felmerült költségeit és a lekötött hőtéljesítmény rendelkezésre tartásából eredő kárát.

Az igénybejelentésre és csatlakozási díjra vonatkozó rendelkezések nem érintik azokat a felhasználókat, akik a távhőszolgáltatásba már bekapcsolt felhasználási helyek tulajdonosváltása miatt váltak új felhasználókká, feltéve, hogy többlettéljesítmény igényük nincs.

3.3. Csatlakozás vagy bővítés feltételei

3.3.1 Új felhasználási helyek létesítésének feltételei

a) Általános feltételek

Új felhasználási hely csak az üzletszabályzatban foglaltak alapján létesíthető. Az üzletszabályzat hatálybalépése előtt létesített berendezések továbbra is üzemben maradnak, de átalakításukat legkésőbb az első felújítás, vagy átépítés alkalmával a szabályzatban foglaltaknak megfelelően kell végezni. Az átalakítás költségei a létesítőt terhelik.

Új felhasználási hely a távhőrendszerre felhasználói hőközponttal csatlakozhat.

Új felhasználó távhőt és használati melegvizet csak a saját költségén létesített hőfogadó állomáson és vízmérőn vételezhet.

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

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

Eltérő megállapodás hiányában a tulajdonjogi határ a bekötővezeték tekintetében a telekhatár, függetlenül attól, hogy a létesítés költségeit részben, vagy egészben a felhasználó fedezte.

Ha a bekötővezeték és a felhasználói berendezés tervezését nem a távhőszolgáltató végzi, a tervező kérésére a távhőszolgáltató köteles a tervezéshez szükséges adatokról tájékoztatást adni.

Eltérő megállapodás hiányában a szolgáltatói berendezések létesítése a távhőszolgáltató, a felhasználói berendezések létesítése a felhasználó feladata.

Ha a felhasználói berendezés létesítéséhez valamely engedély vagy idegen ingatlan igénybevétele szükséges, az engedélyeket (ide értve az esetleg szükséges vezetékjogi engedélyt is) az igénybejelentő köteles megszerezni. Szolgáltatói berendezést csak a távhőszolgáltató létesíthet saját vagy a csatlakozni szándékozó által erre a célra átadott pénzeszközből. A létesítésre átadott pénzeszköz felhasználását az igénybejelentő és a szolgáltató külön szerződésben köteles rögzíteni.

b) Új felhasználási helyek csatlakozásának műszaki feltételei

A felhasználó által létesített felhasználói berendezés az életet, az egészséget, a vagyonbiztonságot, más felhasználó távhő vételezését, illetőleg a távhőszolgáltató üzemét nem veszélyeztetheti.

A csatlakozási hozzájárulás birtokában, az abban leírt műszaki feltételeknek megfelelően kell a műszaki terveket elkészíteni. Az elkészült kiviteli terv 3 példányát a HVSZ ZRt.-hez kell benyújtani véleményezésre. A kivitelezés megkezdésének feltétele a HVSZ ZRt. által elfogadott és jóváhagyott terv.

A csatlakozás általános feltétele a jóváhagyott terv szerint elkészült felhasználói és szolgáltatói rendszer.

A szolgáltatói berendezést a felhasználói berendezéssel csak a távhőszolgáltató kapcsolhatja össze. A munka befejeztével a kivitelező által nyomáspróbát, tömörségi vizsgálatot, üzemi méréseket kell végezni, és próbaüzemet kell tartani.

Ha a jóváhagyott tervtől a kivitelezés során eltértek, megvalósítási tervet kell a kivitelezőnek készíteni.

c) Új felhasználási helyek csatlakozásának jogi, pénzügyi feltételei

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

A lakóépületek és a vegyes célra használt épületek felhasználó hőközpontjainak kiviteli tervét a távhőszolgáltató köteles díjmentesen felülvizsgálni. Az üzembe helyezési eljáráshoz a távhőszolgáltatót meg kell hívni, abban a távhőszolgáltató díjmentesen közreműködni köteles. Az elkészült felhasználói berendezést a szolgáltatói berendezéssel – a csatlakozási szerződésben meghatározott feltételek mellett – csak a távhőszolgáltató kapcsolhatja össze, a távhőfogyasztás elszámolására alkalmas mérőeszköz és a távhő vételezését korlátozó eszköz, berendezés egyidejű felszerelésével.

A felhasználói vezetékhálózat szerelését végző szervezet, illetőleg személy a bekapcsolás előtt köteles írásban nyilatkozni, hogy a felhasználói vezetékhálózatot a műszaki előírásokban, kötelezően alkalmazandó szabványokban foglaltaknak megfelelően készítette el.

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

A távhőszolgáltatásba már bekapcsolt felhasználó csak a távhőszolgáltató előzetes hozzájárulásával létesíthet új felhasználói berendezést, helyezhet át, alakíthat át, és - a közszolgáltatási szerződés felmondásának esetét kivéve - szüntethet meg meglévő felhasználói berendezést.

A szolgáltatói eszközöket, berendezéseket a hőtéljesítmény lekötési szerződésben foglaltak alapulvételével a távhőszolgáltató létesíti, üzemelteti és tartja karban.

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

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

A szolgáltató tulajdonát képező berendezések létesítéséhez szükséges pénzeszközt a felhasználó pénzforrás átadásával, vagy a HVSZ Zrt. saját beruházásban biztosítja. A forrásbiztosítást konkrét üzleti lehetőség összes körülményeinek mérlegelése után szerződésben kell rögzíteni.

A felhasználó által létesített hőközponti berendezés polgárjogi megállapodás alapján a HVSZ ZRt. üzemeltetésébe adható.

3.3.2 Meglévő felhasználó növekvő távhőigényének kielégítése

a) Meglévő felhasználói helyre újabb felhasználói hely bekapcsolásának műszaki, jogi és pénzügyi feltételei:

Meglévő felhasználási hely bővítése érdekében benyújtott kérelemhez mellékelni kell:

- önkormányzat által elfogadott részletes rendezési tervet
- műszaki tervek
- egy évnél nem régebbi építési engedélyt
- szakhatósági engedélyeket

b) Meglévő felhasználói hely hőteljesítményének növelése:

Meglévő felhasználói hely felhasználója tárgyév megelőző év szeptember 30. napjáig évente egyszer meghatározhatja a szükséges hőteljesítményt, mely szerződésmódosításnak minősül. A hőteljesítmény növelési igény szolgáltatóhoz történő beérkezése esetén a szolgáltató köteles műszaki vizsgálatot végezni, az igény kielégítését megelőzően. Amennyiben a szolgáltatói vagy felhasználói berendezés műszaki állapota nem teszi lehetővé a megnövekedett hőteljesítményigény teljesítését, erről felhasználót írásban értesíteni kell az okok megjelölésével egyidejűleg.

Év közben a hőteljesítmény igény növelésének fentiekén túli feltétele, hogy a hőteljesítmény a szolgáltató rendelkezésére álljon. Amennyiben a hőteljesítmény nem áll szolgáltató rendelkezésére, de a hőtermelőtől ez igényelhető, az ezzel járó költségekről felhasználót tájékoztatni kell, egyidejűleg nyilatkoztatni annak viseléséről.

3.3.3 Egyéb feltételek

Egyedi, vagy speciális igények költségei a felhasználót terhelik. A felhasználói költségek, terhek minimalizálása és az optimális műszaki megoldás érdekében - üzletpolitikai okokból - a szolgáltató közreműködést vállalhat a csatlakozás elősegítésében. (pl. saját kivitelezésben, önköltségi áron vállal feladatokat, részletfizetési lehetőséget biztosít, díjmentes tanácsot ad, stb.)

4. Szerződéses kapcsolatok

A távhőszolgáltatás helyi közszolgáltatás, melyre a Polgári Törvénykönyv 6:256. §-a szerinti közszolgáltatási szerződés szabályai az irányadóak.

A közszolgáltatási szerződés alapvető szabályait a Polgári Törvénykönyv állapítja meg, mely szerint a közszolgáltatási szerződés alapján a szolgáltató általános gazdasági érdekű szolgáltatás nyújtására, a felhasználó díj fizetésére köteles.

Az általános közüzemi szerződés alapján a távhőszolgáltató a lakossági felhasználó részére folyamatos, biztonságos és meghatározott mértékű távhőszolgáltatásra, a lakossági felhasználó a távhőszolgáltatás ellenértékének megfizetésére köteles.

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

A felhasználó és a szolgáltató közötti jogviszony részletes szabályait közszolgáltatási szerződésben kell rögzíteni.

A közszolgáltatási szerződés létrejöhet:

- lakossági felhasználók, felhasználói közösségek és a szolgáltató között
- egyéb felhasználók és a szolgáltató között

A Szolgáltatót a lakossági felhasználóval távhő mérés szerinti szolgáltatásának megkezdése előtt általános közszolgáltatási szerződéskötési kötelezettség terheli. Amennyiben a felhasználó a részére átadott (megküldött) szerződés aláírását megtagadja, vagy a szerződést az átadástól számított 15 napon belül bármilyen ok miatt nem írja alá, de a szolgáltatást igénybe veszi, az általános közszolgáltatási szerződést az igénybevétel megkezdésétől létrejötnék kell tekinteni. Ebben az esetben a jelen üzletszabályzat előírásait - mint általános szerződési feltételeket - kell elfogadottnak tekinteni.

A Szolgáltatót és az egyéb felhasználót a távhő mérés szerinti szolgáltatásának megkezdése előtt egyedi közszolgáltatási szerződéskötési kötelezettség terheli.

Ha a felek az egyedi közszolgáltatási szerződés tartalmában a felhasználó hibájából - a szerződésnek az egyéb felhasználó részére történt átadásától számított 30 napon belül - nem tudnak megállapodni, az általános közszolgáltatási szerződést kell alkalmazni, melyet automatikusan létrejötnék kell tekinteni, ha a felhasználó a szolgáltatást a szerződés aláírása nélkül igénybe vette. Ebben az esetben a jelen üzletszabályzat előírásait - mint általános szerződési feltételeket - kell elfogadottnak tekinteni.

Az általános közszolgáltatási szerződés újonnan létesülő lakóépület esetében már a távhőszolgáltatás megkezdését megelőzően megkötésre kerül, és kizárólag hőmennyiségmérésen alapuló díjfizetésre vonatkozhat.

A felhasználó vagy a többi felhasználók érdekében a Távhőtörvény - meghatározott feltételek esetén - lehetővé teszi az általános közszolgáltatási szerződés megkötésének megtagadását is.

4.1 A szerződések tartalmi követelményei

A Szolgáltató és a Felhasználó között írásban megkötött közszolgáltatási szerződésnek tartalmaznia kell:

- a szerződő felek megnevezését a felhasználó azonosításához szükséges adatokat, címét (székhelyét, számlázási, levelezési címét),
- a szolgáltatás megkezdésének (a szerződés hatálybalépésének, illetve érvényességének) időpontját,
- a szerződés tárgyát (annak műszaki jellemzőit, szükség esetén mennyiségi és teljesítmény adatait),
- a fogyasztás helyét,
- csatlakozási pont (tulajdonjogi határ) megjelölését,
- az elszámolás módját, az elszámolás, díjfizetés alapjául szolgáló mérőberendezések felsorolását, azonosításra szolgáló adatait,
- a szerződésszegés következményeit,
- a szerződés módosításának, megszüntetésének idejét és módját, valamint a TKSZ 9-10. pontjában meghatározott további tartalmi elemeket.

4.2 A szerződések időbeli hatálya és módosítása

Az általános közszolgáltatási szerződés határozatlan, az egyedi közszolgáltatási szerződés határozott időre szól, melyet a felek - tárgyévét megelőző év szeptember 15-ig történő bejelentéssel, közös megegyezéssel írásban - módosíthatnak.

4.3 A közszolgáltatási szerződés felmondása

A megkötött közszolgáltatási szerződéseket csak írásban lehet felmondani.

Az egyedi közszolgáltatási szerződést az egyéb felhasználó a szerződésben rögzített felmondási idővel az abban meghatározott időpontra mondhatja fel. Az általános közszolgáltatási szerződést az épület, épületrész tulajdonosa, vagy a felhasználók közössége a fűtési igény végére mondhatja fel, 30 napos felmondási idővel, ha együttes feltételként:

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

A felhasználó által a Tszt 38. § (2) bekezdés alapján felmondott általános közszolgáltatási szerződés ismételt megkötésére a közszolgáltatási szerződés megkötésének szabályai az irányadók.

A szerződést a szolgáltató azonnali hatállyal, hátrányos jogkövetkezmény nélkül a következő esetekben mondhatja fel:

- tudomást szerez arról, hogy a vele szerződéses viszonyban álló felhasználó a vételezést bejelentés nélkül megszüntette,
- ha hitelt érdemlően tudomására jut, hogy a felhasználó vételezése más felhasználó távhő vételezését, illetve távhőszolgáltató üzemét veszélyezteti vagy akadályozza, valamint a felhasználó által létesített felhasználói berendezés az életet, az egészséget, vagy a vagyonbiztonságot veszélyezteti,
- a felhasználó az elszámolás alapjául szolgáló mérőberendezéseket szándékos vagy vétkes gondatlansággal megrongálja, vagy az elszámoló mérő ellenőrzését, leolvasását szándékosan megghiúsítja,
- a felhasználó a díjfizetési kötelezettségének rendszeresen késedelmesen, vagy folyamatosan három hónapon át nem tesz eleget.

A közszolgáltatási szerződés felmondását - mely a távhőszolgáltatás megszüntetésével jár együtt - írásban kell közölni. Ebben az esetben, az épületben, épületrészben esetleg bekövetkező kár a felhasználót terheli.

A közszolgáltatási szerződést a szerződő felek közös megegyezéssel is megszüntethetik.

4.4 Szerződésszegés és következményei

4.4.1 Szerződésszegés a távhőszolgáltató részéről

Szerződésszegést követ el a szolgáltató, ha:

- a távhőszolgáltatást a szerződés szerinti időpontban nem kezdi meg,
- a távhőszolgáltatást nem a szerződésben meghatározott paraméterekkel, illetőleg nem a tőle elvárható módon szolgáltatja,
- felróható magatartása miatt a távhőszolgáltatási kötelezettségének 8 órát meghaladóan nem tesz eleget,
- a távhőszolgáltatás tervszerű munkák miatti szüneteltetéséről a felhasználót időben (általában 8 nap) nem értesíti.
- a távhő felhasználó részére történő szolgáltatását nem hitelesített mérőeszköz használatával végzi
- a távhőszolgáltatás felfüggesztése esetén a felfüggesztési ok megszüntetésére vonatkozó írásbeli értesítése kézhezvételét követő munkanapon a felhasználó részére a távhőszolgáltatást nem kezdi meg

A szerződésszegés következményeit a 44/2016. (12.14.) Kgy. számú Önkormányzati rendelet 9. §-a rögzíti.

A szerződésszegéssel okozott - a felhasználó által hitelt érdemlően bizonyított - kárt, ha arra a díjvisszafizetés nem nyújt fedezetet, a szolgáltató köteles megtéríteni.

4.4.2 Szerződésszegés a felhasználó részéről

Szerződésszegést követ el a felhasználó, ha:

- a szerződésben meghatározott hőtéljesítményt túllépi,
- a műszaki-, biztonságtechnikai követelményeknek nem megfelelő berendezést helyez üzembe,
- a felhasználói berendezéseken - a szolgáltató hozzájárulása nélkül átalakítási munkákat végez,
- a mérőeszközt vagy a mérőeszköz hitelességét tanúsító jelet (fémzár, hitelesítési bélyegzés, matrica) megrongálja, eltávolítja vagy- amennyiben a mérőeszköz olyan helyiségben van elhelyezve, amelybe a felhasználó állandó bejutása, illetve felügyelete biztosított- ezek sérülését, illetve hiányát a távhőszolgáltatónak nem jelenti be,
- az elszámolás alapjául szolgáló mérőberendezések bármilyen befolyásolásával, vagy megkerülésével vételez,
- a távhőszolgáltatás díját nem, vagy késedelmesen fizeti, korlátozási rendelkezéseknek nem tesz eleget.
- a távhő folyamatos és biztonságos szolgáltatását, illetőleg más felhasználó vagy díjfizető szerződés szerű távhővételezését zavarja vagy veszélyezteti,
- a távhő vételezését nem a Tsz. 38.§(2), (4), illetve (5) bekezdésében foglalt feltételekkel szünteti meg.

A szerződésszegés következményeit a 44/2016. (12.14.) Kgy. számú önkormányzati rendelet 11. és 12. §-ai rögzítik.

A szerződésszegéssel okozott - a szolgáltató által hitelt érdemlően bizonyított - kárt a felhasználó köteles megtéríteni.

4.5 Vásárlási szerződések

A hőenergia szolgáltatás zavartalan és biztonságos ellátása érdekében a következő szerződések megkötése szükséges külső beszállítókkal:

- ivóvíz és szennyvízelvezetési szolgáltatás igénybe vétele
- földgázvásárlás
- villamosenergiavásárlás

5. Ügyfélszolgálati tevékenység

A felhasználók a távhőszolgáltatással kapcsolatos kérdéseikkel, észrevételeikkel, panaszügyeikkel, számlareklamációval és pénztári befizetéseikkel a HVSZ ZRt. 6800 Hódmezővásárhely, Kossuth tér 1. szám alatt (a Polgármesteri Hivatal épületében) működő ügyfélszolgálatához, vagy műszaki problémákkal a Hódtói kazánházban működő központi műszaki ügyeleti szolgálatához fordulhatnak.

A központi ügyeleti szolgálat személyesen vagy a 0662/244870 telefonszámon – 0 - 24 óráig – fogadja a távhőszolgáltatással kapcsolatos műszaki és hiba bejelentéseket, minőségi kifogások kivizsgálására tett igénybejelentést.

5.1 Az ügyfélszolgálat feladata

Az ügyfélszolgálat a felhasználók tájékoztatását, szolgáltatással kapcsolatos igények fogadását, kielégítését, a reklamációk, észrevételek intézését látja el, ügyélfogadási időben személyesen, vagy a 0662/530993 telefonszámon. A műszaki ügyfélszolgálat a Hódtói fűtőműben (Németh László utca 11.) vagy a 0662/244870-es telefonszámon érhető el.

A felhasználók személyesen, írásban vagy telefonon (felhasználói azonosító számának vagy vevő/fizető azonosító számának közlésével) kérhetnek felvilágosítást, illetve kezdeményezhetik ügyeik intézését. A felhasználók írásos bejelentéseire, vagy észrevételeire a lehető legrövidebb időn belül, de legkésőbb 8 napon belül választ kell adni.

Az ügyfélszolgálat a felhasználói panaszokat írásban a lehető leggyorsabban helyben megoldja. Amennyiben a helyszíni ügyintézés során az ügyfél számára nem tudnak azonnal megnyugtató választ adni, az információ beszerzését követően, de legkésőbb a panasz beérkezését követő 15 napon belül indokolással ellátva írásban kell a választ megadni az ügyfél számára.

Az ügyfélszolgálat dolgozói fontos információt telefonon csak akkor továbbíthatnak, ha ez a leggyorsabb megoldás, ha nem áll fenn az elhallás, félreértés veszélye, és ha a közlés nem juthat illetéktelenek tudomására, ezért az adatokat faxon, levélben is meg kell erősíteni.

Hátralék pontos összegéről információ - a személyiségi jogok és a személyes adatok védelme érdekében - telefonon nem, hanem kizárólag személyesen az adósnak, vagy hivatalos meghatalmazással rendelkező képviselőjének adható.

Az ügyfélszolgálat tevékenységi köréhez tartozik:

- a távhőszolgáltatást érintő általános kérdések és a tevékenységi körbe tartozó konkrét kérdések megválaszolása a felhasználóknak, vállalkozóknak, társcégeknek

- a szolgáltatás teljesítésével, minőségével kapcsolatos tájékoztatás, észrevételek kezelése
- a felhasználók tájékoztatása a távhőellátás díjtételeiről, az elszámolási módokról és a számlázás rendjéről
- tájékoztatás a csatlakozás, a bővítés, a kikapcsolás feltételeiről,
- tájékoztatás a távhőellátás igénybevételével kapcsolatos szerződéskötésekről
- a felhasználó tulajdonában lévő berendezések meghibásodásával, üzemeltetésével, felülvizsgálatával kapcsolatos tájékoztatás
- a felhasználói változások bejelentésének fogadása és az azzal kapcsolatos feladatok teljes körű ellátása
- lakossági és egyéb felhasználók számláinak ismertetése, a számlázás alapjainak felülvizsgálata, szükség esetén korrigálása
- a felhasználó tájékoztatása a távhő és a HMV mérés szerinti elszámolásának lehetőségéről és feltételeiről
- felvilágosítás az egyéni vízmérő alapján történő elszámolásról, a már megtörtént elszámolásról, díjjóváírásról
- melegvízmérők mérőállásainak felvétele, módosítása, megállapodások módosítása, téves elszámolás korrigálása
- a fűtés és melegvíz-szolgáltatás szüneteltetésével kapcsolatos teljes körű felvilágosítás és ügyintézés
- tájékoztatás és ügyintézés a közszolgáltatási szerződés felmondásával kapcsolatban (lakás, lakrész, közös helyiség és terület, egyéb helyiségek, garázs stb. fűtésből és/vagy melegvíz szolgáltatásból történő kikapcsolás. Helyszíni felülvizsgálat – fűtött légtér felmérése esetenkénti elbírálás, levelezés, esedékesség esetén a számlázás módosítása, az ügyel kapcsolatos teljes körű ügyintézés
- pótfűtés igénybevételéről szóló felvilágosítás, reklamálások kivizsgálása, esetleges számlamódosítás
- felhasználó (tulajdonos, bérlő) változás okozta mérési és elszámolási problémák kivizsgálása, mért hőmennyiség esetén a hőfogyasztás megosztása az egyes felhasználók között
- egyes szolgáltatási problémával kapcsolatos ügyintézés, így a fűtés és melegvíz panasz, zajpanasz,
- tájékoztatás a felhasználóvédelmi érdekképviselő és a távhőtörvényben megjelölt hatóság jogköréről, feladatáról, a felhasználó – sérelme orvoslására biztosított – lehetőségekről
- felhasználói díjhátralékok nyilvántartása, évenkénti egyenlegközlése, eseti kérelmek alapján nyújtott tájékoztatás
- díjhátralékok behajtására vonatkozó teljes körű ügyintézés, így részletfizetési és halasztási megállapodások megkötése, díjhátralékok peres eljárás keretében történő érvényesítésének előkészítése
- felhasználói készpénz befizetésekkel kapcsolatos feladatok ellátása
- a távhőellátással kapcsolatos ügyviteli feladatok,
- a felhasználóvédelemmel foglalkozó szervezetek tájékoztatása,
- energetikai tanácsadás.

Az ügyfélszolgálati tevékenységet ellátó szervezeti egységek részletes feladatait és az ügyintézés menetét a belső folyamatok szabályozása között kell meghatározni.

5.2 Az ügyfélszolgálat működési rendje

Az ügyfélszolgálati tevékenységet ellátó szervezeti egység ügyintézőit munkaidőben kereshetik fel a felhasználók.

A távhőszolgáltatással összefüggő hibák bejelentése és elhárítása munkaidőtől függetlenül (lásd: az üzletszabályzat 8. pont) folyamatosan történik.

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

Pénztári, ügyfélszolgálati és telefonos ügyfélszolgálati nyitvatartás időpontja a Hódmezővásárhely, Kossuth tér 1. szám alatti irodánkban:

Hétfő-Kedd:	8.00-14.00
Szerda:	8.00-20.00
Csütörtök-Péntek:	8.00-14.00

A telefonos ügyfélszolgálat elérhetősége a 0662/530993 telefonszámon.

5.3 Műszaki ügyeleti szolgálat

Az Ügyeleti szolgálat feladatkörébe tartozik különösen:

- felhasználók tulajdonában lévő berendezések meghibásodásával, üzemeltetésével, felülvizsgálatával és korszerűsítésével kapcsolatos megrendelések, bejelentések fogadása, teljesítése,
- szolgáltatás teljesítésével és minőségével kapcsolatos észrevételek kezelése,
- hibabejelentések fogadása, reklamációk felvétele és kivizsgálása,
- felhasználók tájékoztatása a szolgáltatás szüneteltetéséről, és az újraindítás feltételeiről,
- felhasználói rendszerek fűtőkorszerűsítésével kapcsolatos tanácsadás, ügyintézés.

5.4 A szolgáltató általános eljárási rendje

A telephelyen kívül munkát végző dolgozók a felhasználókhöz előre bejelentett és egyeztetett időpontban, pontosan jelennek meg, az ügyfélhez való érkezéskor igazolvánnyal igazolják magukat.

A távhőszolgáltató dolgozója csak az ügyfél engedélyével léphet be a lakásba, helyiségbe, még veszély (pl. vízfolyás) esetén is. Amennyiben a helyiségbe való bejutás veszély elhárításához szükséges és az engedélyt a felhasználó megtagadta, a távhőszolgáltató dolgozója hatósági segítséget igényelhet a bejutáshoz.

A szerelők csak a megrendelt munkát végezhetik, kivéve, ha pótmunka szükségessé válik és a megrendelő vállalja annak kifizetését.

Munkavégzés során a falvéséseket, fal és mennyezetátfúrásokat, szereléseket olyan módon kell elvégezni, hogy az kárt, szükségtelen lármát és rendetlenséget ne okozzon. A padozatot a hegesztési hely alá tett speciális lemezzel kell óvni. A munkavégzés során keletkezett törmeléket, szemetet, anyaghulladékot a munka befejeztével a távhőszolgáltató dolgozójának kell összetakarítani és a munkavégzés helyét tisztán átadni.

Mérők és felhasználói rendszerek ellenőrzésekor a feltárt hiányosságot, visszaéléseket, szerződéstől eltérő, illetve szabályozatlan vételezés tényét az ügyféllel azonnal közölni kell, arról jegyzőkönyvet kell készíteni, és a helyszínen aláíratni.

Díjhátralék miatti szolgáltatás felfüggesztés (kizárás) esetén legalább kétfő dolgozónak kell együttesen eljárni. A szolgáltatás megszüntetésekor a felhasználóval hátraléka nagyságáról az eljáró dolgozók nem vitatkozhatnak, engedményt nem adhatnak.

Felhasználó helyszíni díjmegfizetése esetén a szolgáltatás felfüggesztésére nem kerül sor.

Amennyiben a felhasználó vállalja a díjhátralék megfizetését, azonban előtte hátralék-egyenlegegyeztetést kér, úgy jelen lévő dolgozók az ügyfélszolgálat-hoz történő elszállításában közreműködhetnek.

Egyéb esetben a szolgáltatás megszüntetésétől csak akkor lehet eltekinteni, ha a felhasználó hitelt érdemlő okmányokkal - befizetési csekk, terhelési értesítő és bevételi pénztárbizonylat - tudja igazolni, hogy tartozását időközben rendezte vagy érvényes részletfizetési megállapodással rendelkezik.

A kizárás, vagy visszakötés után a szerelő köteles a tevékenységgel járó esetleges rendellenességeket (pl. vízfolyás, légtelenítés, csöpögés) elhárítani.

Amennyiben a kikötést követően hátralékos felhasználó rendezi tartozását és kifizeti a ki-, és visszakötés díját, a visszakötést 2 munkanapon belül el kell végezni.

6. A távhőszolgáltatás ár és díjtétel rendszere

Hódmezővásárhely Megyei Jogú Város közigazgatási területén a szolgáltatott távhő legmagasabb nettó díját a vonatkozó miniszteri rendelet határozza meg.

A távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvényben kapott felhatalmazás alapján a 44/2016. (12.14.) Kgy. rendelet III. fejezete határozza meg a miniszteri rendeletben nem szabályozott díjalkalmazási és díjfizetési feltételeket.

7. A szolgáltatás ellenértékének elszámolása

A Szolgáltató a rendszeres számlázási tevékenységekor a távhőszolgáltatás árát számlázáskor hatályban lévő díjtételek alapján határozza meg, mely díjtételekre külön kerül felszámításra a mindenkor ÁFA összege. Az érvényes árak alkalmazása külön szerződésmódosítást nem igényel, azokat a szolgáltató a hatályba lépést követően köteles alkalmazni.

A felhasználó a szolgáltatásért díjat köteles fizetni.

A távhőszolgáltatás díja alaplíjból, hődíjból és melegvízdíjból áll. A használati melegvíz díja a használati melegvíz előállításához felhasznált hálózati hidegvíz, vagy termálvíz és a csatornahasználat díját is tartalmazza.

Az alaplíj a távfűtés állandó költségeit tartalmazó éves díj, amelyet a lakossági és a egyéb felhasználó az általa használt helyiségek fűtött légtérfogata (Ft/m³/év) után fizet.

A lakossági és az egyéb felhasználó távhővel ellátott épületeiben, ha csak fűtési szolgáltatást vesz igénybe, csak a fűtésre vonatkozó, ha fűtés és melegvíz szolgáltatást vesz igénybe az együttes alaplíjat kell alkalmazni.

Az együttes alaplíj alkalmazása szempontjából az épületen belül az egyes helyiségek fűtési és melegvíz ellátottsága tekintetében különbség nem tehető.

A távfűtés hődíja fűtési időnyre vonatkozik, amelyet a lakossági és egyéb felhasználónak az épület, (épületrész) hőmennyiségmérőjével meghatározott, elhasznált hőmennyiségért kell fizetnie.

A távhőszolgáltató által kiszámlázott használati melegvíz készítéséhez felhasznált víz- és csatornahasználat díj megegyezik az ellátási terület szerinti illetékes vízszolgáltató által alkalmazott díjtételekkel.

A használati melegvíz díját

- mérés esetén a vételezett vízmennyiség (m³)
- átalánydíjas elszámolás esetén a lakások alapterülete után kell fizetni.

A lakossági felhasználó közös helyiségei és területei vonatkozásában, valamint az egyéb felhasználó használati melegvizet csak hitelesített vízmérőn keresztül vételezhet.

7.1 Távhőszolgáltatási díjak elszámolása

Az éves alapidíjat 12 egyenlő részletben, a tárgyhót követő hónapban utólag kell megfizetnie a felhasználónak a szolgáltató számlája alapján, függetlenül fogyasztásának mértékétől. Üzletpolitikai célból, az alapidíjból engedmény biztosítható.

A mérés szerinti fűtési hődíjat és a használati melegvíz díját a lakossági és egyéb felhasználónak a tárgyhót követő hónapban a számla benyújtásakor, havonta kell megfizetnie, de legkésőbb a tárgyhót követő hónap utolsó napjáig.

A felhasználó személyében bekövetkezett változások esetén az alábbiak szerint kell eljárni:

A tulajdonos - a használatra vonatkozó jogviszony keletkezésének napjától számított - 15 napon belül köteles igazolható módon (adásvételi szerződés, bérleti szerződés bemutatásával) írásban bejelenteni a felhasználó személyében bekövetkezett változást, a pontos dátum megjelölésével. Bérbeadott (lakás) ingatlanok esetében a felhasználó személyében bekövetkezett változást a bérlő bejelentése alapján is elfogadásra kerül, amennyiben a változást hivatalos iratokkal igazolja.

A távhőszolgáltatás díját a bejelentett és igazolt napjáig a régi, azt követően az új felhasználó terhére kell számlázni.

Fizetési megállapodás esetén az abban foglaltak szerint kell eljárni.

Mérés szerinti elszámoláskor - ha a lakóközösség más felosztási arányt nem kér - a szolgáltató a mért hőmennyiséget a lakások légtérfogata alapján osztja szét és számlázza le a felhasználóknak. (ugyanaz áll fenn akkor is, ha a lakások költségmegosztóval rendelkeznek, de az azok alapján mért adatokat az elszámoló cégen keresztül a szolgáltató részére nem továbbítják).

A szolgáltató a hőmennyiségmérők által regisztrált fogyasztást a tárgyhónap utolsó 5 munkanapján olvassa le. A leolvasáson a felhasználó, vagy megbízott képviselője (közösképviseelő) jelen lehet és a leolvasott érték helyességét aláírásával tanúsíthatja.

A mennyiben a hőmennyiségmérő a felhasználó helyiségében van elhelyezve, a felhasználó lehetővé teszi a szolgáltató igazolvánnyal rendelkező dolgozója részére a mérő ellenőrzését és leolvasását.

Az épület, épületrész közös használatra szolgáló helyiségeire, területeire jutó távhőszolgáltatási díj a felhasználókra áthárítható, ha a felhasználói közösség képviselője ezt írásban kéri a szolgáltatótól.

7.2 Távhőszolgáltatás költségosztók alapján történő elszámolása

A lakossági és egyéb felhasználók úgy is dönthetnek, hogy a hőfogadóba épített hőmennyiség mérőn mért hőmennyiség díját a hőleadó berendezésekre szerelt költségosztók alkalmazásával ossza szét a távhőszolgáltató a leolvasást és elszámolást végző gazdasági társaság adatai alapján.

A költségmegosztók felszerelésének és a szükséges egyéb átalakításnak költségei a lakossági, vagy a egyéb felhasználót terhelik. A költségmegosztók adatait a felhasználó köteles a távhőszolgáltató rendelkezésére bocsátani.

A költségmegosztók szerinti leolvasásra és elszámolásra a felhasználóközösségek az e tevékenységet végző szolgáltatóval kötnek szerződést, megállapodnak az elszámolás során alkalmazandó korrekciókban és a távhőszolgáltató a kapott elszámolás alapján állítja ki a számlát. Amennyiben a fűtési időnyit követő július 31-ig nem állnak rendelkezésre a lakásokra készült egyedi elszámolások, akkor a társasház közös képviselőjét terheli a tényleges fűtődíj és a kiszámlázott rész-számlák különbözete.

A költségmegosztókat évenként egyszer kell leolvasni és a mért távhő mennyiségét évenként egyszer kell elszámolni. Két leolvasási időpont között felhasználók részfizetést teljesítenek első évben az általuk használt lakás, helyiség fűtött légtérfogata alapulvételével, majd azt követően – egyéb megállapodás hiányában – az előző évi, illetve legutolsó rendelkezésre álló tényleges fogyasztás alapján

A lakossági és az egyéb felhasználó a költségmegosztók leolvasását követő elszámoláskor mutatózó különbözetet az elszámolást követő hónapban fizeti be vagy kapja vissza a távhőszolgáltatótól, amennyiben másképpen nem rendelkezik.

Az elszámolási díjkülönbözet után a szolgáltató és felhasználó késedelmi kamatot csak akkor igényelhet, ha annak befizetése, vagy jóváírása az elszámolás átvételét követő 60 napon belül nem történik meg.

7.3 Használati melegvíz mérés szerinti elszámolása

Abban az esetben, ha a felhasználó a lakás, helyiség valamennyi melegvízcsapját megelőző vezetéksz szakaszon hitelesített vízmennyiség mérőt szereltet fel, a melegvízdíjat a lakás, helyiség használójára a vízmérőn ténylegesen mért melegvíz mennyiség alapján kell havonként számlázni. Amennyiben a felhasználó minden hónap 20-27. között a melegvízóra állást a szolgáltatónak nem jelenti be (személyesen, telefonon, e-mailben, honlapon), a szolgáltató az éves óraleolvasások között az előző év egy hónapra jutó átlagát számlázza le.

Használati melegvíz mennyiség mérésére alkalmas mérővel nem rendelkező felhasználó terhére a melegvíz díjat átalánydíjként kell áthárítani.

Amennyiben a felhasználó a mérő leolvasását nem teszi lehetővé, akkor írásban új időpontot kell megjelölni a mérő leolvasására. Ha ez is eredménytelen marad, akkor ajánlott levélben kell az újabb leolvasási időpontot közölni. Ha az ajánlott levélben közölt új időpontban is sikertelen a mérő leolvasás, a távhőszolgáltató - a 44/2016 (XII.14.) önkormányzati rendelet 1. számú mellékletében meghatározott módon – átalánydíjat számláz.

7.4 Pótfűtés

A fűtési idény a 44/2016. (12.14.) Kgy. számú rendelet 15. §-a alapján minden év szeptember 15. napjától a következő év május 15. napjáig terjedő időszak.

A fűtési idényen kívül a szolgáltató csak az önálló hőmennyiségmérővel rendelkező épület, épületrész felhasználói közösségének előzetes írásos megrendelése alapján köteles pótfűtést teljesíteni (lakásonként nem). A felhasználói közösség pótfűtés megrendelésére feljogosított képviselője a pótfűtés kért időpontja előtt minimálisan 12 órával köteles a megrendelést a szolgáltatóhoz eljuttatni. A megrendelt pótfűtés időtartama 72 óránál nem lehet rövidebb.

A szolgáltató csak abban az esetben fogadhatja el a pótfűtés igénylését, ha azt a felhasználóközösség megbízott képviselője írásban megrendeli.

Önálló hőmennyiségmérővel rendelkező egyéb felhasználók részére is csak írásos megrendelő esetén jogosult a szolgáltató pótfűtést biztosítani.

A pótfűtés elszámolása és díja megegyezik a fűtési idényben alkalmazott elszámolással és díjjal.

A szolgáltató csak akkor köteles a pótfűtést beindítani egy kazánház ellátási körzetében, ha az ellátási körzetbe tartozó felhasználók legalább fele megrendelte a pótfűtést.

A fűtési idényt megelőző és azt követő 15 napon belül (szeptember 1-15 és május 15-31 között), ha a négy mérés átlagából (1, 7, 13, 19 órakor a Hódtóikazánházban mérve) számított napi átlaghőmérséklet nem éri el a 10 C⁰-ot, a szolgáltató minden előzetes megrendelés nélkül jogosult a fűtést megindítani és a havi fűtésszámlával együtt a felhasználóknak számlázni.

7.5 Díjvisszatérítés

7.5.1 A szolgáltatás teljesítettsége

A szolgáltatás teljesítésének helye hőmennyiségmérés alapján történő elszámoláskor az elszámolási mérő, egyéb esetben a távhőszolgáltatásra szolgáló berendezések Szolgáltató és Felhasználó közötti csatlakozási pontja (tulajdonjogi határ), kivéve ha a Szolgáltató és a Felhasználó ettől eltérő módon állapodik meg.

A szolgáltató a felhasználói hőközpontban, a szolgáltatói hőközpontban és az épület távhőellátását szolgáló hőfogadó állomáson (a továbbiakban együtt: átvevő állomás) a szolgáltatott távhő mennyiségét mérni és a szerint elszámolni köteles. A szolgáltató által vásárolt és saját költségén beépített elszámolásra szolgáló mérő a szolgáltató tulajdona. Az átvevő állomásról ellátott épületrészek (lépcsőházak) hőfelhasználási arányának megállapítására az ellátott épületrész (lépcsőház) csatlakozási pontjánál saját költségükre mellékmérőt szereltethetnek fel. A mellékmérő tulajdonosa az épülettulajdonos.

Abban az esetben, ha az épülettulajdonos az ellátott épületrészre mellékmérőt nem szereltet fel, az átvevő állomáson mért távhőmennyiségből az ellátott épületrészre jutó távhőmennyiséget - más megállapodás hiányában - a fűtött térfogatok arányában a távhőszolgáltató állapítja meg.

Ahol átvevő állomással nem rendelkeznek az épületek, vagy épületrészek (lépcsőházak), ott a mérőhely kialakítására szolgáló tervek és a szükséges átalakítások költsége az épület tulajdonosát terhel i.

A távhőszolgáltatás akkor tekinthető teljesítettnek, amennyiben:

- a.) hőmennyiségmérés szerinti elszámolás esetében a méretezési külső léghőmérséklethez tartozó, műszakilag előírt és szükséges hőmennyiségnek, illetve a szolgáltatási szerződésben leköötött maximális hőteljesítménynek a tényleges külső léghőmérséklethez tartozó arányos része a mért egység (épület, épületrész) felhasználóinak rendelkezésére áll. A szolgáltatás teljesítésének helye az elszámoló mérő.
- b.) használati melegvízfogyasztás mérőóra szerinti elszámolása esetén a 40 C⁰ –os kifolyócsapon mért hőmérséklethez műszakilag szükséges hőmérsékletű melegvíz a szolgáltatási egység (épület, épületrész) csatlakozási pontján (tulajdonjogi határ) rendelkezésére áll.
- c.) a szolgáltatás teljesítettnek minősül, ha az a.) és b.) bekezdésekben foglaltak a felhasználói berendezések hibájából, vagy alkalmatlanságából származó okok miatt nem teljesülnek.

7.5.2 Díjvisszatérítés

A távhőszolgáltatót díj visszafizetési kötelezettség terheli, ha:

hőmennyiségmérés szerinti elszámolás esetében

- a 7.5.1. pont a.) és b.) bekezdése szerinti feltételeket, vagy szerződésben meghatározott paramétereket a szolgáltató felróható magatartása miatt 8 órát meghaladóan nem teljesíti
- a távhőszolgáltatást a jogszabályban előírt, vagy szerződésben rögzített időpontban nem kezdi meg,
- a távhőszolgáltatás tervszerű munkák miatti szüneteltetéséről a felhasználót időben (általában 8 nap) nem értesíti.

A szerződésszegéssel okozott - a felhasználó által hitelt érdemlően bizonyított - kárt, ha arra a díjvisszafizetés nem nyújt fedezetet, a szolgáltató köteles megtéríteni.

Ha az elszámolás eredményeként a felhasználó vagy a díjfizető folyószámláján túlfizetés mutatkozik, a felhasználó, vagy a díjfizető eltérő kérésének hiányában, a távhőszolgáltató:

a) 3 000 forintot meg nem haladó összeg esetében a díjfizetőt megillető összeget a felhasználó vagy a díjfizető következő számlájában számolja el,

b) 3 000 forintot meghaladó összeg esetében a díjfizető fizetési módja szerinti módon a számla kibocsátásától számított 8 napon belül köteles a felhasználónak vagy a díjfizetőnek visszafizetni.

7.6 A számlázás rendje

Mérés szerinti elszámoláskor a tárgyhót követő hónap 5. munkanapjáig a mért felhasználások alapján felhasználási helyenként számla készül. A számla tartalmazza a tárgy havi alapidjat, a tárgy havi fűtés, melegvíz és csatorna díját, valamint a felhasználó részéről a számlázás napjáig fennálló tartozás vagy túl-fizetés összegét.

A számla formátuma és tartalma a megfelel a mindenkor hatályos az egységes közszolgáltatói számlaképről szóló 2013. évi CLXXXVIII. törvénynek.

7.7 Pénzügyi követelések benyújtása, a felhasználói díjfizetés

7.7.1 Számlaadási kötelezettség

A számlákra vonatkozó jogszabályi előírások betartásával felhasználási helyenként a távhőszolgáltatásért fizetendő ellenértékről a HVSZ ZRt. számlát állít ki, amelyeket a fizetési határidő előtt legalább 15 nappal kézbesít a felhasználóknak.

A számla csak a befizetést igazoló bizonylattal (pld. bevételi pénztárbizonylat, pénzügyi egyenlegértékesítő, készpénz átutalási megbízás az átvételét igazoló postabélyegzővel) együtt tekintendő kiegyenlítettnek.

A számla pénzügyileg teljesíthető:

- készpénzzel
- bankkártyával
- készpénzáttutalási megbízással
- áttutalással
- csoportos beszedéssel

7.7.2 Pénzügyi követelések benyújtása

A kiállított számlákat a HVSZ ZRt. legalább a fizetési határidőt megelőző 15 nappal kézbesíti a felhasználóknak.

Ha a felhasználó vagy a pénzügyi intézet értesíti a HVSZ ZRt.-t arról, hogy a felhasználó és a pénzügyi intézet között megállapodás jött létre a távhőellátás díjának lakossági folyószámláról történő kiegyenlítésére, akkor a bejelentést követő hónaptól a HVSZ ZRt. a fizetési határidő előtt 5 munkanappal értesíti a pénzügyi intézetet a fizetendő díjról.

A pénzügyi intézet a kiegyenlített számlák összegét a HVSZ ZRt. részére áttutalja.

Amikor a felhasználó a pénztáiban kívánja kiegyenlíteni a távhőszolgáltatás díját, akkor a pénztáros a készpénz átvételét bevételi pénztárbizonylat kiállításával igazolja.

7.7.3 A felhasználók díjfizetése

A távhőszolgáltatás ellenértékét a felhasználó a fizetési megállapodásban vagy a számlán feltüntetett határidőig egyenlítheti ki pótdíj (kamat) mentesen. Alaptalan számlareklamáció a fizetési határidőt nem módosítja. Jogos számlareklamáció esetén a módosított fizetési határidőt a korrekciós számlán kell feltüntetni. Pénzintézetten keresztül történő számlarendezés esetén a fedezethiány a fizetési határidőt nem módosítja. Abban az esetben, amikor a felhasználó és a pénzintézet közötti megállapodás megszűnéséről a számlázás megkezdéséig (a tárgyhót megelőző hónap utolsó munkanapjáig) az érintett felek egyike sem vagy késedelmesen értesíti a HVSZ ZRt.-t a számla fizetési határideje nem módosul és a kézbesített számla alapján a határidőre történő kiegyenlítésről a felhasználónak kell gondoskodni.

A felhasználó személyében bekövetkezett változást a változásban érintett felek a változás időpontjának megjelölésével együttesen kötelesek írásban bejelenteni a melléklet szerinti nyomtatványokon. Ennek megtörténteig a Szolgáltató jogosult a távhőszolgáltatás díját az eredeti (változás előtti) felhasználóval szemben érvényesíteni.

7.8 Késedelmes fizetés

Amennyiben felhasználó a számla összegét a fizetési megállapodásban rögzített vagy a számlán feltüntetett határidőig nem fizeti meg, HVSZ ZRt. levélben szólítja fel a tulajdonost a díj kiegyenlítésére.

Amikor a felhasználó vagy a számlavezetéssel megbízott pénzintézet a fizetési határidőig nem fizeti meg a számla összegét, a HVSZ ZRt. jogosult késedelmi kamatot felszámítani. A kamat összegét a késedelmi kamat időtartama alatt az érvényes jogszabályi rendelkezések alapján kell kiszámítani. A kamatfizetési kötelezettség időpontja a számlán feltüntetett fizetési határidőt követő nap. A kamatfizetési kötelezettség, akkor is fennáll, ha a kötelezett késedelmét kimenti. Késedelmes fizetés esetén a felhasználói befizetésekből először a járulékos költségeket, majd a tartozásokat kell jóváírni, függetlenül a kötelezett ettől eltérő rendelkezésétől.

Amennyiben a felhasználó a távhőellátás díját a felszólítás ellenére sem fizeti meg a HVSZ ZRt. a jogszabályi előírások szerint korlátozhatja, illetve szüneteltetheti a szolgáltatást.

7.9 A fizetési hátralékok behajtása

A behajtási folyamat elemei:

- a felhasználói hely tulajdonosának értesítése,
- a felhasználó erre vonatkozó igénye esetén a személyes kapcsolatfelvétel, a hátralék rendezésére vonatkozó fizetési megállapodások megkötése,
- egyenlő havi részletekben történő díjfizetés megállapodás alapján,
- részösszegű kifizetések elfogadása,

- fizetési meghagyás kibocsátásának kezdeményezése,
- végrehajtási eljárás megindítása.

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

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

A késedelmesen fizető felhasználónak kell megfizetnie a behajtási eljárás során felmerülő költségeket is. A felhasználót a késedelmes fizetés miatt a többlet költségekről tájékoztatni kell. Az ügyfélszolgálati irodákban ki kell függeszteni a leggyakoribb járulékos költségeket tartalmazó tájékoztatást.

7.10 Szüneteltetés-korlátozás

Ha a távhőszolgáltatás díját a felhasználó felszólítás ellenére sem fizeti meg a távhőszolgáltató jogosult a felhasználótulajdonában levő lakásnak nyújtott szolgáltatást korlátozni a hátralék megfizetéséig.

A korlátozás fokozatai

- **lakásoknál**
a használati melegvíz szolgáltatás szüneteltetése,
a fűtés csökkentés legfeljebb +12 °C hőmérsékletig,
- **nem lakóépületnél**
a távhőszolgáltatás korlátozása,
a távhő és használati melegvíz szolgáltatás szüneteltetése

A szolgáltató jogosult a felhasználónál a használati melegvíz szolgáltatás megszüntetésére és a fűtési szolgáltatás +12 °C hőmérsékletig történő korlátozására, ha:

- a felhasználó a tárgydíjakat megelőző fűtési idény összes fűtési költségének 50 %-át meghaladó díjhátralékkal rendelkezik, vagy
- 3 hónapot meghaladó időtartamban fizetési készséget nem mutatott, vagy
- a fenti pontokban meghatározott feltételek halmozottan teljesülnek.

Ha a felhasználó a szolgáltató képviselőjét akadályozza a korlátozás végrehajtásában, ellene szabálysértési, illetve a bejutás elrendelése céljából bírósági eljárás kezdeményezhető.

A fűtési korlátozás lakások esetében úgy történik, hogy a szolgáltató a felhasználó hőleadó berendezéseit leszereli, és helyére csökkentett hőleadó felületű átkötő csövet szerel, melynek csatlakozásait ólomzárral látja el.

A járulékos hőnyereség miatt a felhasználó az alapdíjat továbbra is köteles megfizetni. A fűtés korlátozása, vagy használati melegvíz szolgáltatás szüneteltetése miatt esetlegesen bekövetkező bármilyen kár megtérítése a felhasználót terheli, mint a korlátozás közvetlen okozóját, a szolgáltatót kártérítési felelősség nem terheli, a korlátozással összefüggően jelentkező fűtési panaszok orvoslására és díjmérséklésre a szolgáltató nem kötelezhető.

A díjtartozás megszűnésekor a szolgáltató 24 órán belül köteles a felhasználó költségére az eredeti állapotot visszaállítani. A korlátozás végrehajtása során felmerült költségeket a szolgáltató a szolgáltatás helyreállításakor jogosult a felhasználónak leszámítani.

A korlátozás alatt álló felhasználó köteles a szolgáltató képviselőjét az ólomzárak ellenőrzése céljából lakásába beengedni. Amennyiben az ólomzárak megsérültek, vagy a felhasználó a fűtést a szolgáltató beleegyezése nélkül visszaállította, a szolgáltató jogosult a korlátozás kezdetétől a teljes fűtési díjat visszamenőlegesen leszámítani.

8. Az üzemi események rendszere

8.1 Hibaelhárítás

8.1.1 Hibabejelentés

A hiba bejelentése történhet személyesen, telefonon, levélben a HVSZ ZRt. ügyfélszolgálatára munkaidőben és a kazánházakban folyamatosan (0-24 óráig).

8.1.2 A hiba elhárításának rendje

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

- A bejelentett hiba élet-, vagy vagyonbiztonságot veszélyeztet. Akkor elhárítását azonnal, de legkésőbb a hiba bejelentését követő 1 órán belül meg kell kezdeni.
- A hiba több lakóépületben, vagy lakásban okoz szolgáltatás kiesést. A javítást azonnal, de legkésőbb a bejelentés időpontjától számított 2 órán belül meg kell kezdeni.
- A bejelentett hiba egy lakást érint. A javítást lehetőleg 08-21 óra között a bejelentővel egyeztetett időpontban meg kell kezdeni

8.2 Hibából eredő szüneteltetés

Szolgáltatói berendezés hibájából eredő szüneteltetés esetén az eljárás a mindenkor érvényes önkormányzati rendelet szerint történik.

Az előző pontban leírt eljárást kell alkalmazni abban az esetben is, ha a szüneteltetést más közmű okozza /gáz, villamos energia, víz, csatorna/ azzal az eltéréssel, hogy a társaság elszenvedett, bizonyított kárait az okozó közmű felé tovább kell hárítani.

Felhasználói berendezés hibájából eredő szüneteltetés esetén a távhő- szolgáltatást teljesítettnek kell tekinteni.

A Szolgáltató az előre tervezhető karbantartási, felújítási munkák miatti szüneteltetés időpontjáról és várható időtartamáról a Felhasználót a munkálatok megkezdése előtt legalább 8 nappal az érintett lépcsőházakban az erre vonatkozó hirdetmény kifüggesztése útján, továbbá a Szolgáltató honlapján (hvszrt.hu), az aktuális információk közötti közzététel útján értesíti.

8.3 A szolgáltatás szüneteltetése a felhasználó kezdeményezésére

A felhasználó kérheti a távfűtés szüneteltetését, ha nyilatkozatot nyújt be a szolgáltatóhoz, melyben adatainak pontos rögzítése mellett feltünteti a kért szüneteltetés időtartamát és vállalja az alábbi feltételek teljesítését:

- az alapdíjat továbbra is meg kell fizetnie

- csatolni kell a kérelemhez a közvetlenül érintett felhasználók és a fűtési rendszer tulajdonosának vagy megbízottjának (közösképviseelő) írásos hozzájáruló nyilatkozatát.
- kérelmező vállalja a szüneteltetéssel járó összes (szerelés, ürítés, töltés, csőszigetelés, stb.) előretörtendő megfizetését.
- kérelmező nyilatkozatban vállalja a szüneteltetésből következő károk megtérítését.

A szomszédos tulajdonosoknak nyilatkozniuk kell annak tudomásulvételéről, hogy:

- a tulajdonukban levő helyiségek belső hőmérséklete bizonytalanná válhat.
- a szüneteltetéssel összefüggően jelentkező fűtési panaszok orvoslására és díjmérséklésre a szolgáltató nem kötelezhető, valamint -a fűtés szüneteltetéséből adódó épületkárosodásért szolgáltatóval szemben kárigény nem érvényesíthető.
- a szüneteltetett helyiségekben üzem alatt levő fűtési rendszer elemeinek meghibásodása esetén a fűtési rendszer tulajdonosa a hozzáférhetőségről köteles gondoskodni. A meghibásodásból eredő károkért a szolgáltatóval szemben kárigény nem érvényesíthető.

9. Panaszügyek

A panasz: A panasz olyan kérelem, amely egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul, és elintézése nem tartozik más – így különösen bírósági, közigazgatási – eljárás hatálya alá. A panasz javaslatot is tartalmazhat.

A közérdekű bejelentés: A közérdekű bejelentés olyan körülményre hívja fel a figyelmet, amelynek orvoslása vagy megszüntetése a közösség vagy az egész társadalom érdekét szolgálja. A közérdekű bejelentés javaslatot is tartalmazhat.

9.1 Panaszügyek kezelése

A szolgáltató - annak érdekében, hogy a szolgáltatással kapcsolatos felhasználói panaszok rövid határidő alatt, egységes eljárással kivizsgálásra kerüljenek és a panaszok okai megszűnjenek - a panaszbejelentések ügyintézésének eljárásrendjét az alábbiak szerint szabályozza.

9.2 Panaszbejelentések kivizsgálására jogosult szervezeti egységek

A felhasználó a távhőszolgáltatással kapcsolatos panaszával, észrevételével a

távhőszolgáltató ügyeleti szolgálatához, ügyfélszolgálathoz, a távhőszolgáltatás teljesítésével megbízott üzemeltetési felelőséhez, a felhasználói érdekképviselői szervekhez fordulhat.

A panasz kivizsgálását elsősorban az a szervezet (szervezeti egység) köteles elvégezni, amelyik a bejelentés elbírálására, a távhőszolgáltatás teljesítésére, vagy a közszolgáltatási szerződés kötésére hatáskörrel és illetékességgel rendelkezik.

A mennyiben a felhasználó a panasz bejelentést nem az illetékes szervezetenél tette, úgy a bejelentést a fogadó szervezet továbbítja azt, az illetékességgel és hatáskörrel rendelkező szervezet felé.

A beérkezett panaszokat nyilvántartásba kell venni, elbírálására a távhőszolgáltatás vezetője köteles.

A panaszok, észrevételek kivizsgálását és az orvoslásukhoz szükséges intézkedések megtételét a lehető legrövidebb időn belül el kell végezni.

A felhasználók, más érintettek írásos bejelentéseire legkésőbb 15 napon belül választ kell adni.

Amennyiben a felhasználó a panasz bejelentésére kapott válasszal nem ért egyet, vagy a panaszait nem orvosolták, úgy ismételt panaszbejelentéssel élhet az üzemeltetésért felelős vezetőnél, továbbá a közszolgáltatást végző szervezet honlapján kötelezően nyilvánosságra hozott érdekképviselői szerveknél.

A panasz elutasítása esetén a vállalkozás írásban tájékoztatja a lakossági felhasználót arról, hogy panaszával – annak jellege szerint – mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti, az illetékes hatóság, illetve a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület elérhetőségeinek megadásával.

9.3 Nyilvántartás

Minden, a szolgáltatóhoz beérkezett - akár írásbeli, akár szóbeli - panaszt külön nyilvántartásba kell venni.

Azonosíthatatlan személy által tett fogyasztói panaszt, a szolgáltató nem köteles nyilvántartásba venni és kivizsgálni.

9.4 Minőségi reklamáció

Abban az esetben, ha a távhőszolgáltató a vonatkozó előírásoktól (szerződésben vállalt kötelezettségétől) a szolgáltatás paramétereiben eltér, a felhasználó minőségi reklamációval fordulhat a távhőszolgáltató felé és jogos reklamáció esetén a szerződésben meghatározott díjvisszatérítés illeti meg.

A távhőszolgáltató a – szóban és írásban tett – bejelentéseket regisztrálja, soron kívül kivizsgálja és indokolt esetben a szükséges intézkedéseket 8 napon belül megteszi. Ennek megtörténtéről írásban értesíti a panasztevőt és intézkedést tesz a szükséges számlakorrekcióra.

Az általa okozott – távhőellátási minőségi hiba miatt bekövetkezett – káreseményeknél a HVSZ ZRt. a Ptk. előírásainak megfelelő kártérítésre kötelezett.

9.5 Kifogás a számla ellen

A felhasználó a számla ellen kifogást – a számla esedékességétől számított – 6 hónapon belül tehet.

A számlakifogás a számla kiegyenlítésének határidejére halasztó hatállyal nem bír.

Felhasználó által benyújtott valamennyi kifogást ki kell vizsgálni és indokoltság esetén a számla korrekcióját el kell végezni és jogtalan számlázás esetén a díj-jóváírásról gondoskodni és a felhasználót - a reklamáció szolgáltatóhoz történő benyújtást követő munkanaptól számított - 15 napon belül írásban értesíteni kell.

Ha a felhasználót visszatérítés illeti meg, a távhőszolgáltató a díjkülönbözetet az írásos értesítővel egyidőben, de legkésőbb 8 munkanapon belül korrekciós számla alapján köteles jóváírni.

Ha a szolgáltató az írásos értesítést követő 8 munkanapon belül a visszatérítés összegét nem írja jóvá, a jogszabályban meghatározott kamatot, valamint a másik fél igazolt költségeit köteles megtéríteni.

Az indokolt számlareklamációból eredő fizetési kötelezettség vagy díjjóváírás öt évre visszamenőleg érvényesíthető, mind a Felhasználó, mind a Szolgáltató részéről.

Ha a felhasználót visszatérítés illeti meg, de folyószámla egyenlege tartozást mutat, a díjkülönbözetet az írásos értesítés után a következő hónapban esedékes számlán kell jóváírni.

Közszolgáltatási díjhátralék hiányában a visszatérítés a szolgáltató részéről átutalással vagy készpénzben - házipénztárból - teljesíthető.

Ha a felhasználónak van tartozása, a visszatérítés összegét a hátralék csökkentésére kell elszámolni.

Ha a - a szolgáltatónak felróható okból - téves vagy elmaradt számlázás történt és emiatt a szolgáltatót díjkülönbözet illeti meg, a díjat a korrekciós számlán feltüntetett fizetési határidőig vagy egyedi megállapodásban részletezett módon egyenlítheti ki a felhasználó.

Ha a felhasználó a díjfizetés alapjául szolgáló helyiség légtérfogatának, vagy alapterületének mértékét kifogásolja, a szükséges dokumentumok bemutatásával történt igazolást követően a szolgáltató köteles ellenőrző felmérést végezni vagy végeztetni.

Ha az ellenőrző mérés alapján a számlázás adataiban korrekciót kell végrehajtani, annak visszamenőleges hatálya nincs. Az új számlázási adatokat a mérést követő hónap első napjától kell érvényesíteni.

Ha az ellenőrző mérés értékelését követően a számlázási adatok módosítására nincs szükség, a felmérés összes költsége a felhasználót terheli, azt köteles a szolgáltatónak megtéríteni.

9.6 Kifogás az elszámoló mérővel szemben

Az elszámoló mérők OMH hiteles állapotban tartásáról a mérő tulajdonosa köteles gondoskodni. A felhasználó tulajdonában levő elszámoló mérők (melegvíz vagy hőmennyiség) hitelesítését - a felhasználó megbízása alapján, díj ellenében - a HVSZ ZRt. elvégzi/elvégezteti.

A vízmérők hitelesítésére vonatkozóan a mérésügyről szóló 1991. évi XLV. törvény, a 127/1991. (X. 09.) számú Korm. rendelet, valamint a 43/2016. NGM rendelet rendelkezik.

Az esetleges meghibásodás észlelése érdekében a mérő tulajdonosától elvárható, hogy rendszeres időszakonként, de legalább havonta egyszer ellenőrizze a mérők működését, azon mutatott értékek valódiságát.

9.6.1 Az elszámoló mérő meghibásodásával kapcsolatos tennivalók

Az elszámolási mérő meghibásodására utaló bejelentéseket, eseményeket nyilvántartásba kell venni.

A meghibásodás jellegétől és a mérő fajtájától függően

- hőmennyiségmérő esetén egy munkanapon belül
- lakásban lévő használati melegvíz mérő esetén öt munkanapon belül

a mérőt felül kell vizsgálni és az intézkedéseket kell tenni a mérők (vagy rész-elemeiknek) a lehető legrövidebb időn belüli javítására, cseréjére vagy újrahitelesítésére, a tulajdonos költségére.

Amennyiben a mérő a felhasználó helyiségében van elhelyezve, a felhasználó köteles biztosítani a Szolgáltató részére a mérő ellenőrzését, leolvasását, valamint a felhasználói berendezések helyszíni ellenőrzését.

A lakásban felszerelt és a felhasználó tulajdonában lévő egyedi használati melegvíz vagy hőmennyiségmérők újrashitelesítésére illetve cseréjére – egyéb esetben - a tulajdonos saját költségén kötelezett.

A leszerelt és/vagy cserélt mérőeszközök adatait jegyzőkönyvben kell rögzíteni, melyet a tulajdonos (felhasználó, távhőszolgáltató képviselője) aláírásával kell ellátni.

9.7 Elszámolás mérőmeghibásodás esetén

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

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

Ha a meghibásodás időtartama és mértéke nem állapítható meg, vagy a felhasználó felhasználásában változás következett be, a méretlen időszakra szolgáltatott, illetőleg vételezett hőmennyiségét a tárgyidőszakot megelőző év azonos hónapjának fogyasztása alapján (figyelemmel a külső hőmérsékletre), a jellemző szolgáltatási paraméterek ismeretében Szolgáltató számítja ki és erről a felhasználót tájékoztatja a számla megküldésével egyidőben.

9.7.1 Lakásban elhelyezett használati melegvíz mérők esetén

Olyan esetben, amikor a mérő - hiba határon túl - a felhasználó rovására tévedett, a meghibásodás feltételezett időpontjától a mért fogyasztás korrigálandó a mérők tényleges hibájával.

Amikor a meghibásodás a felhasználónak fel nem róható okból következik be és a meghibásodás bejelentése a felhasználóval kötött megállapodás szerint történt, a méretlen időszak felhasználását az előző mért időszak napi átlagának figyelembevételével kell meghatározni.

Abban az esetben, ha a meghibásodás a felhasználónka felróható okból következett be vagy a meghibásodás bejelentése késedelmesen történt, a méretlen időszak felhasználását az előző elszámolási időszak átlagfogyasztása vagy az átlagnyi mennyisége közül a nagyobbik mennyiséggel kell elszámolni.

A távhőszolgáltató köteles a felhasználó kérésére, a kérelem kézhezvételéhez számított 5 munkanapon belül a kifogásolt mérő(k) működését ellenőrizni. Ha az ellenőrzött mérőberendezés a külön jogszabályban előírt hibahatárt pozitív irányban túllépi, köteles azt a távhőszolgáltató a tulajdonos költségére kicserélni.

9.7.2 Hőmennyiségmérők esetén

Az elszámoló mérő meghibásodása esetén - annak kijavításáig (cseréjéig) - a méretlen időszakra a fogyasztott hőmennyiséget - figyelemmel az elszámoló mérő hibájának mértékére és időtartamára, az előző év hasonló időszakában mért, valamint a tárgyidőszak előtt mért fogyasztások átlagára és a külső hőmérsékletre - a felhasználóközösség képviselőjével kötött egyéb megállapodás hiányában a szolgáltató határozza meg és erről a felhasználóközösség képviselőjét a számla kibocsátásával egyidőben tájékoztatja.

A felhasználó a nem saját tulajdonában levő mérő ellenőrzését vagy cseréjét írásban kérheti.

Ha az ellenőrizni vagy kicserélni kívánt mérőeszköz hibás, a cserével, javítással kapcsolatosan felmerülő költség a szolgáltatót, ellenkező esetben a felhasználót terheli.

Nem hibás a mérő, ha az ellenőrzéskor az előírásban foglalt hibahatáron belül mér. Az ellenőrzés és a mérőcsere tényét, adatait jegyzőkönyvben kell rögzíteni.

Amennyiben a mérő a felhasználó helyiségében van elhelyezve, a felhasználó lehetővé teszi a szolgáltató igazolvánnyal rendelkező dolgozója részére a mérő ellenőrzését, leolvasását, valamint a felhasználói berendezések ellenőrzését.

10 Kapcsolatok

10.1 Kapcsolatok a felhasználói érdekképviselletekkel

A HVSZ ZRt. a távhőszolgáltatásról szóló törvényben foglalt általános, valamint a gazdasági miniszter rendeletében foglalt részletes szabályok szerint, a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal által kidolgozott ajánlások, Hódmezővásárhely Megyei Jogú Város Önkormányzata által kiadott rendeletek figyelembe vételével együttműködik és rendszeres kapcsolatot tart a helyi- és országos fogyasztóvédelmi szervekkel, felhasználói érdekképviselletekkel annak érdekében, hogy a felhasználókat érintő kérdésekben

- megismerje azok véleményét
- tájékoztassa azokat a HVSZ ZRt. tervezett intézkedéseiről
- visszajelzést adjon az érdekképviseltek által közvetített panaszok és észrevételek kivizsgálásának eredményéről.

A távhőszolgáltató megküld minden olyan kiadványt és tájékoztató anyagot a felhasználóvédelmi szervezeteknek, amelyek a felhasználó és távhőszolgáltató kapcsolatára vonatkoznak. Az együttműködés és a közvetlen kapcsolattartás az ügyfélszolgálati tevékenység keretében történik. Szolgáltató a fogyasztóvédelmi szervezet illetékességéhez tartozó, a felhasználókat érintő kérdésekben az együttműködést nem tagadhatja meg, köteles a közérdekű adatokat – kivéve az üzlet és szolgálati titkokat – hozzáférhetővé tenni, a felhasználókat érintő tervezett intézkedésekről tájékoztatást adni.

Közérdekű adatnak minősül a hatályos jogszabály előírásainak megfelelő adat. A felhasználó által kezdeményezett egyéni ügyiratokra az érdekvédelmi szervezet képviselője csak a felhasználó beleegyezésével tekinthet bele. A tudomására jutott információkat köteles az üzleti titokra érvényes módon kezelni. A fogyasztóvédelmi szervezetek által kezdeményezett ügyekben a távhőszolgáltató a hatóság megkeresésében megjelölt határidőben köteles nyilatkozni.

10.2 Kapcsolat a beszállítókkal

A hőenergia szállítás zavartalan és biztonságos ellátása érdekében a külső szállítókkal rendszeres és folyamatos kapcsolattartás szükséges. A kapcsolattartás módját a megkötött szerződések foglalják keretbe.

Villamos energia-szolgáltatás

A villamos energia kereskedővel a kapcsolattartást az 2007. évi LXXXVI. törvény (VET) előírásai biztosítják.

Ha a vételezési hely teljesítményigénye indokolja, akkor idősoros-, egyéb esetekben profilos elszámolás történik. A teljes ellátás alapú villamosenergia-kereskedelmi szerződések egy évre szólnak.

Az idősoros vételezési helyek fogyasztásának leolvasását napi távleolvasással végzik, a profilos leolvasás esetén évi leolvasás és elszámolás történik. A leolvasást az Elosztói engedélyes alkalmazottai végzik a szerződésben rögzített gyakorisággal.

Földgáz-szolgáltatás

A földgáz üzemű kazánházak (Hódtói, Oldalkosár u-i) folyamatos és biztonságos földgázellátása érdekében a Földgáz Ellátási szerződés keretein túl folyamatos kapcsolattartás történik a szállítási rendszerüzemeltetővel.

A felszerelt gázmérők leolvasását minden hónap utolsó gáznapiján a HVSZ ZRt. dolgozói és a szállítási rendszerüzemeltető/földgázelosztói engedélyes dolgozói végzik. A megkötött szerződések határozott időre, 1 gázévre szólnak.

A várható havi és éves gázfelhasználást a gázévet megelőző június 30-ig a gázszolgáltatóval közölni kell.

A további bejelentési kötelezettségek és kapcsolattartás tekintetében a Földgázellátásról szóló 2008. évi. XL. törvény (GET) és a földgázelosztói engedélyes üzemi és kereskedelmi szabályzata az irányadó.

Az elszámolás alapjául a HVSZ Zrt minden felhasználási helyén egységes, egyedi díjszabás szolgál.

Víz,- és szennyvíztisztítási-szolgáltatás

A használati melegvíz szolgáltatásban elhasznált (termál) vizet a szennyvízcsatorna rendszere vezeti el.

A folyamatos kapcsolattartás a szolgáltató diszpécsterszolgálatával történik. Az elszámolás alapjául a fűtőművekben mért óraállások szolgálnak, és az érvényes díjszabásban foglalt egységáron kerül a számla kiállításra.

A szolgáltatással kapcsolatosan megkötött szerződések határozatlan időre szólnak.

MELLÉKLETEK

1. Hódmezővásárhely Megyei Jogú Város Közgyűlésének 44/2016. (12.14) Kgy. rendelete a távhőszolgáltatásról	46
2. Általános közszolgáltatási szerződés - lakossági	67
3. Általános közszolgáltatási szerződés – egyéb felhasználó	70
4. Adatnyilvántartó lap – lakossági	73
5. Adatnyilvántartó lap –egyéb felhasználó	75
6. Felhasználó változás bejelentése – lakossági	78
7. Felhasználó változás bejelentése – egyéb felhasználó	79
8. Fűtődíj előlegváltoztatási kérelem	80
9. A HVSZ ZRt. szervezeti felépítése	81

1. sz. melléklet

**Hódmezővásárhely Megyei Jogú Város Közgyűlésének
44/2016. (XII. 14.) önkormányzati rendelete**

A távhőszolgáltatásról

Hódmezővásárhely Megyei Jogú Város Közgyűlése a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény (a továbbiakban Tszt.) 6.§ (2) bekezdésében és az 52. § (2) bekezdésében kapott felhatalmazás alapján, az Alaptörvény 32. cikkének (1) bekezdés a) pontjában, valamint a Magyarország helyi önkormányzatairól szóló 2011. évi CLXXXIX. törvény 13. § (1) bekezdés 20. pontban meghatározott feladatkörében eljárva, figyelemmel a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény végrehajtásáról szóló 157/2005.(VIII. 15) Kormányrendelet (a továbbiakban Tszt. Vhr.), a Tszt. Vhr. 3. sz. mellékletében szereplő a Távhőszolgáltatási Közülemi Szabályzat (továbbiakban TKSz) előírásaira is valamint az árak megállapításáról szóló 1990. évi LXXXVII. tv. 7.§ (5) bekezdésében foglalt felhatalmazás alapján a következőket rendeli el:

I. fejezet

Általános rendelkezések

A rendelet hatálya

1. §

(1-) A rendelet hatálya kiterjed Hódmezővásárhely Megyei Jogú Város közigazgatási területén a távhőtermelőkre, szolgáltatókra és a szolgáltatást igénybe vevőkre annak érdekében, hogy a távhőellátás folyamatos, biztonságos, megfelelő minőségű és gazdaságos, továbbá az érintettek érdekeinek kölcsönös érvényesülése és a felhasználóvédelem biztosítva legyen. A Hódmezővásárhely területén lévő lakóépületeket, vegyes célra használt épületeket, nem lakás céljára szolgáló épületeket *(a továbbiakban együtt: épület)* távhővel ellátó gazdálkodó szervezetekre *(a továbbiakban: szolgáltató)* és az ellátást igénybevevő távhőfelhasználókra *(a továbbiakban: díjfizető, vagy felhasználó)* e rendelet előírásai vonatkoznak.

(2) A felhasználó személyében bekövetkezett változást a régi és új felhasználó írásban köteles a távhőszolgáltatónak a változástól számított 15 napon belül bejelenteni. A távhőszolgáltató a bejelentést követő 15 napon belül köteles az új felhasználó részére közszolgáltatási szerződés megkötésére írásban ajánlatot tenni. A távhőszolgáltatás díját a bejelentett és igazolt napjáig a régi, azt követően az új díjfizető terhére kell számlázni.

(3) A díjfizető személyében bekövetkezett változást a régi és az új díjfizető - a felhasználó képviselőjének egyidejű értesítése mellett - írásban köteles a távhőszolgáltatónak a díjfizető személyében bekövetkezett változástól számított 15 napon belül bejelenteni.

(4) Amennyiben a felhasználó vagy a díjfizető személyében bekövetkezett változásbejelentési kötelezettségének nem, vagy nem a jelen rendeletben szabályozott módon tesz eleget, a szolgáltató a távhőszolgáltatás díját a nyilvántartásában szereplő tulajdonossal szemben jogosult érvényesíteni.

(5) Hódmezővásárhely Megyei Jogú Város Önkormányzat területfejlesztési, környezetvédelmi, levegő-tisztaságvédelmi szempontok alapján a távhőszolgáltatás fejlesztését az alábbi területeken látja megalapozottnak:

a./ Hódmezővásárhely Kertváros városrész magasházaz övezetében, valamint az Éva u. -

- Bajza u. sarki magasházak övezet területén hálózatbővítés;
- b./ fűtőkorszerűsítés, fűtőváltás a fosszilis energiáról a termálenergiára;
- c./ szekunder oldali fejlesztések támogatása;
- d./ újabb termálkútpárok létesítése;
- e./ hálózati hővesztéscsökkentés céljából vezetékhálózat rekonstrukciója

Alapfogalmak

2. §

- (1) A jelen rendelet értelmezésekor irányadó meghatározásokat a Tszt., az egyes rendelkezéseinek végrehajtásáról szóló Tszt. Vhr., és annak 3. számú mellékletét képező TKSZ, valamint e rendelet alkalmazásában e rendelet 2. számú melléklete tartalmazza.
- (2) Jelen rendelet alkalmazása során:
- a) *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;
 - b) *egyéb felhasználó*: az a) pontban nem említett épület, építmény tulajdonosa, tulajdonosainak közössége, épületrészenkénti hőmennyiségmérés esetén az egyes épületrészek tulajdonosa;

II. fejezet

A közszolgáltatási szerződés

Szerződéskötés

4. §

- (1) A szolgáltatót a lakossági felhasználóval a távhő mérés szerinti szolgáltatásának megkezdése előtt általános közszolgáltatási szerződéskötési kötelezettség terheli.
- (2) Amennyiben a felhasználó a részére átadott (megküldött) szerződés aláírását megtagadja, vagy a szerződést az átadástól számított 15 napon belül bármilyen ok miatt nem írja alá, de a szolgáltatást igénybeveszi, az általános közszolgáltatási szerződést az igénybevétel megkezdésétől létrejöttnek kell tekinteni. Ebben az esetben a jelen rendelet előírásait - mint általános szerződési feltételeket - kell elfogadottnak tekinteni. A ráutaló magatartással létrejött szerződés alapján a szolgáltató a jelen rendelet 11-12. §§ szerinti szankcionálást alkalmazhatja, ha a felhasználó díjfizetési kötelezettségének nem tesz eleget.
- (3) Az általános közszolgáltatási szerződés alapján a távhőszolgáltató a lakossági felhasználó részére folyamatos, biztonságos és meghatározott mértékű távhőszolgáltatásra, a lakossági felhasználó a távhőszolgáltatás ellenértékének megfizetésére köteles.
- (4) A szolgáltatót és az egyéb felhasználót a távhő mérés szerinti szolgáltatásának megkezdése előtt egyedi közszolgáltatási szerződéskötési kötelezettség terheli. Az egyedi közszolgáltatási szerződés megkötésénél a jelen rendeletben nem szabályozott kérdésekben a Polgári Törvénykönyv rendelkezései az irányadók.

Ha a felek az egyedi közszolgáltatási szerződés tartalmában a felhasználó hibájából - a szerződésnek a egyéb felhasználó részére történt átadásától számított 30 napon belül nem tudnak megállapodni, az általános közszolgáltatási szerződést kell alkalmazni, amelyet automatikusan létrejötnék kell tekinteni, ha a felhasználó a szolgáltatást a szerződés aláírása nélkül igénybe vette. Ebben az esetben jelen rendelet előírásait - mint általános szerződési feltételeket - kell elfogadottnak tekinteni.

(5) A szolgáltató és a felhasználó között írásban létrejött közszolgáltatási szerződés tartalmi elemei a 3. számú mellékletben kerülnek felsorolásra.

5. §

(1) Az általános közszolgáltatási szerződés határozatlan, az egyedi közszolgáltatási szerződés határozott időre szól, amelyet a felek a tárgyévet megelőző év szeptember 15-ig történő bejelentéssel, közös megegyezéssel, írásban módosíthatnak.

Felmondás

6. §

(1) A közszolgáltatási szerződéseket csak írásban lehet felmondani.

a) Az egyedi közszolgáltatási szerződést az egyéb felhasználó a szerződésben rögzített felmondási idővel az abban meghatározott időpontra mondhatja fel.

b) Az általános közszolgáltatási szerződést a felhasználó 30 napos felmondási időpontra, a kormánynak a Tszt. végrehajtásáról szóló rendeletében meghatározott módon mondhatja fel, ha együttes feltételként:

ba) a felmondáshoz a távhővel ellátott épület tulajdonosi közössége az összes tulajdoni hányad szerinti legalább négyötödös szavazattöbbségű határozatával hozzájárul és az épületben a távhőellátással azonos komfortfokozatú más hőellátást valósít meg;

bb) a szerződés felmondása nem okoz jelentős kárt más számára, és nem korlátozza mások tulajdonosi, használoi, bérleti jogait;

bc) viseli azokat a költségeket, amelyek a felhasználói berendezéseknek a felmondás következtében szükséges műszaki átalakításával merülnek fel;

bd) a szerződés felmondását a meglévő rendszer műszaki megoldása lehetővé teszi és a felmondás nem ütközik egyéb jogszabályba.

(2) Amennyiben a felhasználó kezdeményezi a távhő közszolgáltatási szerződés felmondását és a szolgáltatás megszüntetését, úgy a távhőszolgáltató jogosult a saját beruházásában kivitelezett, a felhasználó részére használatba vagy tulajdonba üzemeltetés céljából átadott fűtési eszközök igazolt fejlesztési költségeinek az adott felhasználóra jutó arányos részét a felhasználóra kiszámlázni azzal, hogy a távhőszolgáltató köteles hitelesen igazolni a felmerült költségeket és a költségarányosítás módját, indokoltságát. Felhasználó köteles a kiszámlázott fejlesztési költségeket a távhőszolgáltató részére számla ellenében megtéríteni.

(3) A szerződést a szolgáltató azonnali hatállyal, hátrányos jogkövetkezmény nélkül a következő esetekben mondhatja fel:

a) tudomást szerez arról, hogy a vele szerződéses viszonyban álló felhasználó a vételezést bejelentés nélkül megszüntette,

b) ha hitelt érdemlően tudomására jut, hogy a felhasználó vételezése a távhő folyamatos és biztonságos szolgáltatását, más felhasználó szerződésszerű távhővételezését zavarja vagy veszélyezteti, illetve a távhőszolgáltató üzemét veszélyezteti, valamint a felhasználó által létesített felhasználói berendezés az életet, az egészséget, vagy a vagyonbiztonságot veszélyezteti,

c) a felhasználó a díjfizetési kötelezettségének nem vagy nem a szerződésben meghatározott időben tesz eleget.

(4) A közszolgáltatási szerződés felmondását írásban kell közölni. Ennek következményeként az épületben, épületrészben esetlegesen bekövetkező teljes kár a felhasználót terheli.

A közszolgáltatási szerződés felmondása alóli mentesség

7. §.

(1) Tszt. Vhr.-ben meghatározott állami vagy önkormányzati feladatot ellátó szociális, gyermekjóléti, gyermekvédelmi, egészségügyi vagy közoktatási intézmény (a továbbiakban közintézményi felhasználó) kezdeményezheti a távhőszolgáltatónál a közszolgáltatási szerződés- távhőszolgáltatás díjára vonatkozó fizetési késedelem miatt történő felmondása alóli mentesség (a továbbiakban moratórium) biztosítását.

(2) A moratórium a közintézményi felhasználó kezdeményezése szerinti időszakra, de legfeljebb az adott év október 15. és az azt követő április 15. közötti időszakra terjed ki.

(3) Ha a közintézményi felhasználó a Tszt.-ben és a Tszt. Vhr.-ben meghatározott feltételeknek megfelel, a távhőszolgáltató köteles a moratóriumot biztosítani.

(4) Ha a közintézményi felhasználó a Tszt.-ben és Tszt. Vhr.-ben meghatározott kötelezettségeknek eleget tesz, a közintézményi felhasználó közszolgáltatási szerződésének fizetési késedelem miatti felmondása a moratórium alatt nem kezdeményezhető, amely azonban nem érinti a távhőszolgáltató azon jogát, hogy követelését bírósági vagy egyéb törvényes úton érvényesíthesse.

Szerződésszegés

8. §

(1) Szerződésszegést követ el a szolgáltató, amennyiben

a) a távhőszolgáltatást a szerződés szerinti időpontban nem kezdi meg,

b) a távhőszolgáltatást nem a szerződésben meghatározott paraméterekkel szolgáltatja,

c) felróható magatartása miatt a távhőszolgáltatási kötelezettségének nyolc órát meghaladó időtartamban folyamatosan nem tesz eleget,

d) a távhőszolgáltatás tervszerű munkák miatti szüneteltetéséről a felhasználót időben, a munkálatok megkezdése előtt legalább nyolc nappal nem értesíti,

e) a távhő felhasználó részére történő szolgáltatását nem hitelesített mérőeszköz használatával végzi,

f) a távhőszolgáltatás felfüggesztése esetén a felfüggesztési ok megszüntetésére vonatkozó írásbeli értesítése kézhezvételét követő munkanapon a felhasználó részére a távhőszolgáltatást nem kezdi meg.

9. §

(1) A szerződésszegéssel a szolgáltató által okozott - a felhasználó által minden kétséget kizáróan bizonyított - kárt, ha arra a díjvisszafizetés nem nyújt fedezetet, a szolgáltató köteles megtéríteni.

(2) A távhőszolgáltató mentesül a kártérítési felelősség alól, ha bizonyítja, hogy

a) a hibás teljesítést a berendezések előre nem látható olyan hibája okozta, amely nem áll okozati összefüggésben karbantartási és üzemeltetési hiányossággal, illetőleg a szolgáltató karbantartási és szakszerű üzemeltetési feladatainak elmulasztásával,

b) az üzemzavar harmadik személy hibájából történt (pl. előre be nem jelentett

energiahordozó hiány, vagy korlátozás),

c) az üzemzavart a szolgáltatótól és a felhasználótól függetlenül bekövetkező külső körülmény okozta (pl. természeti csapás),

d) a berendezések leállítása a szolgáltató hibáján kívüli szükséghelyzet, balesetveszély elhárítása, vagy sürgős hibaelhárítás miatt vált szükségessé.

10. §

(1) Szerződésszegést követ el a felhasználó, amennyiben:

a) a szerződésben meghatározott hőtéljesítményt túllépi,

b) a műszaki-biztonságtechnikai követelményeknek nem megfelelő berendezést helyez üzembe,

c) a felhasználói berendezéseken - a szolgáltató hozzájárulása nélkül - átalakítási munkákat végez,

d) a mérőeszközt vagy a mérőeszköz hitelességét tanúsító jelet (fémzár, hitelesítési bélyegzés, matrica) megrongálja, eltávolítja vagy - amennyiben a mérőeszköz olyan helyiségben van elhelyezve, amelybe a felhasználó állandó bejutása, illetve felügyelete biztosított - ezek sérülését, illetve hiányát a távhőszolgáltatónak nem jelenti be,

e) az elszámolás alapjául szolgáló mérőberendezéseket szándékos vagy vétkes gondatlansággal megrongálja, azok ellenőrzését, leolvasását szándékosan megghiúsítja, vagy annak bármilyen módon történő befolyásolásával vagy megkerülésével vételez,

f) a távhőszolgáltatás díját nem, vagy késedelmesen fizeti,

g) korlátozási rendelkezéseknek nem tesz eleget,

h) a távhő folyamatos és biztonságos szolgáltatását, illetőleg más felhasználó vagy díjfizető szerződésszerű távhővételezését zavarja vagy veszélyezteti,

i) a távhő vételezését nem a Tsz. 38. § (2), (4) illetve (5) bekezdésében foglalt feltételekkel szünteti meg.

11. §

(1) Abban az esetben, ha a távhőszolgáltatás díját a felhasználó írásbeli felszólítás ellenére sem fizeti meg, a szolgáltató jogosult a felhasználó tulajdonában levő lakásnak nyújtott szolgáltatást korlátozni a hátralék megfizetéséig.

(2) A korlátozás fokozatai a következők:

a) Lakásoknál

aa) a használati melegvíz szolgáltatás szüneteltetése, illetőleg

ab) fűtőcsökkentés +12°C hőmérsékletig (az épület belső átlaghőmérséklete vonatkozásában)

b) Nem lakóépület esetében

ba) a távhőszolgáltatás korlátozása

bb) a távhő és használati melegvíz szolgáltatás szüneteltetése

(3) A szolgáltató jogosult a felhasználónál a használati melegvíz szolgáltatás megszüntetésére és a fűtési szolgáltatás +12 °C hőmérsékletig történő korlátozására, ha

a) a díjfizető a tárgydíj időszakot megelőző fűtési idény összes fűtési költségének felét meghaladó díjhátralékkal rendelkezik, vagy

b) 3 hónapot meghaladó időtartamban fizetési készséget nem mutatott.

(4) A fűtési korlátozás lakások esetében úgy történik, hogy a szolgáltató a felhasználó hőleadó berendezéseit leszereli, és helyére csökkentett hőleadó felületű átkötőcsövet szerel, melynek csatlakozásait ólomzárral látja el. A járulékos hőnyereség miatt a felhasználó az alapidíjat továbbra is köteles megfizetni. A fűtés korlátozása, vagy használati melegvíz szolgáltatás szüneteltetése miatt esetlegesen bekövetkező bármilyen kár megtérítése a díjfizetőt terheli,

mint a korlátozás közvetlen okozóját, a szolgáltatót kártérítési felelősség nem terheli, a korlátozással összefüggően jelentkező fűtési panaszok orvoslására és díjmérséklésre a szolgáltató nem kötelezhető.

(5) A díjtartozás megszűnésekor a szolgáltató 24 órán belül köteles a díjfizető költségére az eredeti állapotot visszaállítani. A korlátozás végrehajtása során felmerült költségeket a szolgáltató a szolgáltatás helyreállításakor jogosult a díjfizetőnek leszámlázni.

(6) A korlátozás alatt álló felhasználó köteles a szolgáltató képviselőjét az ólomzárak ellenőrzése céljából lakásába beengedni. Amennyiben az ólomzárak megsérültek, vagy a felhasználó a fűtést a szolgáltató beleegyezése nélkül visszaállította, a szolgáltató jogosult a korlátozás kezdetétől a teljes fűtési díjat visszamenőlegesen leszámlázni.

12. §

(1) A szerződésszegéssel okozott - a szolgáltató által hitelt érdemlően bizonyított - kárt a felhasználó köteles megtéríteni.

(2) A távhőszolgáltató jogosult a felhasználó rendeltetésszerű vételezését, a felhasználói berendezés állapotát a felhasználói helyen ellenőrizni. Az ellenőrzést a lakás, helyiség használó, illetőleg a lakossági felhasználó lakásában, helyiségeiben, személyes érdekeinek figyelembevételével kell végezni. Az ellenőrzést 8 és 20 óra között, munkanapokon kell elvégezni. Az ellenőrzést végző személyt az arra feljogosító, fényképes igazolvánnyal kell ellátni.

(3) A (2) bekezdésben meghatározott ellenőrzés, illetőleg a szabálytalan vételezésre utaló körülmények vizsgálata érdekében a felhasználó köteles a távhőszolgáltató alkalmazottja számára a felhasználási helyre való bejutást lehetővé tenni.

A szolgáltatás teljesítése

13. §

(1) A szolgáltató a felhasználó részére

a) fűtési célra hőt

b) használati melegvizet

szolgáltat.

(2) A szolgáltatás elszámolása történhet

a) hőmennyiségmérés, illetőleg

b) vízmennyiségmérés (használati melegvíz) útján.

(3) A szolgáltatás teljesítésének helye

a) a (2) bekezdés a) pontja szerinti esetben az elszámolási mérő.

b) egyéb esetben a távhőszolgáltatásra szolgáló berendezések szolgáltató és felhasználó közötti csatlakozási pontja (tulajdonjogi határ), kivéve, ha a szolgáltató és a felhasználó ettől eltérő módon állapodik meg.

(4) A szolgáltató a felhasználói hőközpontban, a szolgáltatói hőközpontban és az épület távhőellátását szolgáló hőfogadó állomáson (a továbbiakban együtt: átvevő állomás) a szolgáltatott távhő mennyiségét mérni és a mérések szerint elszámolni köteles. A szolgáltató által vásárolt és saját költségén beépített elszámolásra szolgáló mérő a szolgáltató tulajdona. A hőmennyiségmérés minden esetben hiteles mérőeszközzel történik.

(5) Az átvevő állomásról ellátott épületrészek (lépcsőházak) tulajdonosai a mért távhőmennyiség elosztására, az ellátott épületrészek (lépcsőházak) hőfelhasználási arányának megállapítására, az ellátott épületrész (lépcsőház) csatlakozási pontjánál saját költségükre mellékmérőt szerelteshetnek fel. A mellékmérő tulajdonosa az épülettulajdonos.

(6) Abban az esetben, ha az épülettulajdonos az ellátott épületrészre mellékmérőt nem szereltes fel, az átvevő állomáson mért távhőmennyiségből az ellátott épületrészre jutó

távhőmennyiséget- más megállapodás hiányában- a fűtött térfogatok arányában a távhőszolgáltató állapítja meg.

14. §

(1) A szolgáltatás akkor tekinthető teljesítettnek, amennyiben

a) a 13. § (2) bekezdés a) pontja szerinti esetben a méretezési külső léghőmérséklethez tartozó, műszakilag előírt és szükséges hőmennyiségnek, illetve a szolgáltatási szerződésben lekötött maximális hőtéljesítménynek a tényleges külső léghőmérséklethez tartozó arányos része a mért egység (épület, épületrész) felhasználóinak rendelkezésére áll,

b) a 13. § (2) bekezdés b) pontja szerinti esetben a 40 °C-os kifolyócsapon mért hőmérséklethez műszakilag szükséges hőmérsékletű melegvíz a szolgáltatási egység (épület, épületrész) csatlakozási pontján (tulajdonjogi határ) rendelkezésére áll,

c) az (1), (2) bekezdésekben foglaltak a felhasználói berendezések hibájából, vagy alkalmatlanságából származó okok miatt nem teljesülnek.

Fűtési idény, pótfűtés

15. §

(1) A fűtési idény minden év szeptember 15. napjától a következő év május 15. napjáig terjedő időszak.

(2) A fűtési idényen kívül a szolgáltató csak az önálló hőmennyiségmérővel rendelkező épület, épületrész felhasználói közösségének előzetes írásos megrendelése alapján köteles pótfűtést teljesíteni. A felhasználói közösség pótfűtés megrendelésére feljogosított képviselője a pótfűtés kért időpontja előtt minimálisan 12 órával köteles a megrendelést a szolgáltatóhoz eljuttatni.

(3) A megrendelt pótfűtés időtartama 72 óránál nem lehet rövidebb. A pótfűtést csak önálló hőmennyiségmérővel rendelkező épületenként, vagy épületrészenként lehet megrendelni.

(4) Amennyiben a felhasználói közösség tagjai egyhangúan nem egyeznek bele a pótfűtés megrendelésébe, a szolgáltató csak abban az esetben fogadhatja el a megrendelést, ha a felhasználói közösség meghatalmazott képviselője írásban vállalja a felhasználói közösség részére megrendelt pótfűtés díjának az épületre, vagy az épületrészre kiállított számla alapján egyösszegben való megtérítését.

(5) Költségmegosztóval felszerelt épületek esetén, ha a felhasználók többsége a (2) és (3) bekezdésben foglaltak szerint igényli a pótfűtést, a szolgáltató elfogadhatja a megrendelést, mivel a felhasználók saját igényeik szerint szabályozzák lakásuk hőmérsékletét és hőfogyasztását.

(6) Önálló hőmennyiségmérővel rendelkező egyéb felhasználók részére is csak írásos megrendelő esetén jogosult a szolgáltató pótfűtést biztosítani.

(7) A pótfűtés elszámolási rendje és díjának mértéke megegyezik a fűtési idényben alkalmazott elszámolással és díjjal.

(8) A szolgáltató csak akkor köteles a pótfűtést beindítani egy kazánház ellátási körzetében, ha az ellátási körzetbe tartozó felhasználók legalább fele írásban megrendelte a pótfűtést.

(9) A szolgáltató köteles a pótfűtést beindítani, amennyiben az ellátási körzetbe tartozó olyan felhasználó rendelte meg írásban az ellátást, amelynek fenntartása az Önkormányzat kötelezően ellátandó feladatai közé tartozik (pl. óvoda, iskola), és az intézmény önálló hőmennyiségmérővel rendelkezik.

(10) A fűtési időnyt megelőző és azt követő 15 napon belül (szeptember 1-15. és május 15-31.), ha a négy mérés átlagából (minden nap 1, 7, 13, 19 órakor a hódtoi kazánházban mérve) számított napi átlaghőmérséklet nem éri el a 10 °C-ot, a szolgáltató minden előzetes megrendelés nélkül jogosult a fűtést megindítani és a havi fűtésszámlával együtt a díj-fizetőknek számlázni.

III. fejezet

A távhőszolgáltatási díjak

A távhőszolgáltatási díjak tartalma

16. §

(1) A felhasználó a szolgáltatásért díjat köteles fizetni, amely minden esetben:

a) alapidíjból

b) hődíjból

c) melegvízdíjból tevődik össze

(2) Az alapidíj a távfűtés állandó költségeit tartalmazó éves díj, amelyet a lakossági és az egyéb felhasználó az általa használt helyiségek fűtött légtérfogata (Ft/lm³/év) után fizet.

A lakossági és az egyéb felhasználó távhővel ellátott épületeiben, ha

a) csak fűtési szolgáltatást vesz igénybe, csak a fűtésre vonatkozó,

b) csak használati melegvizet vesz igénybe, csak a használati melegvízre vonatkozó,

c) fűtés és melegvíz szolgáltatást egyaránt igénybe vesz, az együttes alapidíjat kell alkalmazni.

(3) Az együttes alapidíj alkalmazása szempontjából az épületen belül az egyes helyiségek fűtési és melegvíz ellátottsága tekintetében különbség nem tehető.

(4) A távfűtés hődíja a fűtési időnyre vonatkozik, amelyet a lakossági és egyéb felhasználónak az épület, (épületrész) hőmennyiségmérőjével meghatározott, elhasznált hőmennyiségért kell fizetnie. A hőmennyiségmérő meghibásodása esetén a méretlen időszakra az előző év azonos időszakában mért mennyiség azonos szolgáltatási, illetve vételezési körülményekre korrigált mennyiségét kell az elszámolás alapjának tekinteni. Ennek hiányában a meghibásodás elhárítását követő, vagy a meghibásodás időpontját megelőző, legálább egy hónap hőfelhasználását kell a díjszámlázás alapjául venni.

(5) A használati melegvíz díját a méréssel vételezett vízmennyiség (m³) után kell fizetnie.

(6) A használati melegvízhődíja a használati melegvíz előállításához felhasznált hálózati hidegvíz vagy termálvíz, valamint a csatornahasználat díját is tartalmazza. A díjak beszedésére a távhőszolgáltató, valamint a víz- és csatornaszolgáltató külön megállapodást köt, amelyben a hátralékokról is rendelkezni kell.

(7) A lakossági felhasználó, felhasználói közösség közös helyiségei és területei vonatkozásában, továbbá a felhasználó használati melegvizet csak hitelesített vízmérőn keresztül vételezhet.

A távhőszolgáltatás díjtételei

17. §

(1) Hódmezővásárhely Megyei Jogú Város közigazgatási területén a szolgáltatott távhő legmagasabb nettó díját a vonatkozó miniszteri rendelet határozza meg.

(2) Abban az esetben, ha a lakossági, vagy az egyéb felhasználó maga üzemelteti és tartja fenn a távhővel ellátott épületének felhasználói hőközpontját, az (1) bekezdésben meghatározott díj összegét a felhasználói hőközpont üzemeltetési és karbantartási költségeivel csökkenteni kell.

(3) A vegyes célra használt épület azon részeiben, ahol a rendeltetésszerűen használt gépkocsi tároló valamint a közös használatban lévő helyiségek és területek nincsenek mé-
rővel, költségmegosztókkal felszerelve, de a lakóépület hőmennyiség mérésében ezek a
részek is, mint fűtött helyiségek szerepelnek, a lakóközösség állapodik meg a használt
hőmennyiség elszámolásában, amelyről a távhőszolgáltatót írásban értesíti. Megállapodás
hiányában az összes költséget a szolgáltató a lakóközösségnek számlázza. A javasolt
irányelv a költségek fenti esetre történő megosztására az alábbi:

- a) fűtési díjtételek egy napra jutó arányos részét javasolt alkalmazni a pótűtési időszak
fűtött napjaira,
- b) a lakossági díjtétel 75 %-át javasolt alkalmazni a lakóépületek és vegyes célra használt
épületek közös használatára szolgáló helyiségei és területei,
- c) a lakossági díjtételek 65 %-át a garázsok
vonatkozásában.

(4) A csatlakozási díj a csatlakozási pont kiépítésének költségeit fedezi. Az új vagy nö-
vekvő távhőigénnyel jelentkező felhasználási hely tulajdonosától a távhőszolgáltató a táv-
hőszolgáltatás díjával nem fedezett fejlesztési költségekre a következő csatlakozási díjat
kérheti:

- a./ A csatlakozási díj összege lakossági csatlakozó esetén lakásonként nettó 100,-Ft.
- b./ A csatlakozási díj összege egyéb csatlakozó esetén 10.000 ,-Ft, azonban ha a tényle-
gesen felmerülő igazolt költségek ezen összeget meghaladják, úgy a távhőszolgáltató jo-
gosult a csatlakozóval kötendő külön megállapodás keretében érvényesíteni többletkölt-
ségét.

A távhőszolgáltatási díjak elszámolása

18. §

(1) Az éves alapidíj a díjfizető szerződésben rögzített választása alapján, a következők
szerint kerülhet kiegyenlítésre:

- a) a szolgáltatás tényleges igénybevételének időszakában (használati melegvíz alapidíja
egész évben tizenkét egyenlő részben, fűtési alapidíj fűtési szezonban nyolc egyenlő rész-
ben),
- b) az együttes alapidíjat egész évben, tizenkét egyenlő részletben, a tárgyhóban előre kell
megfizetnie a díjfizetőknek a szolgáltató számlája alapján, függetlenül fogyasztásának
mértékétől. Díjfizető választásának hiányában, szolgáltató az alapidíjat a b) pont szerint
számlázza.

(2) A mérés szerinti fűtési hődíjat és a használati melegvíz díját a díjfizetőnek a tárgyhót
követő hónapban a számla benyújtásakor, havonta kell megfizetnie, de legkésőbb a
tárgyhót követő hónap utolsó napjáig.

(3) Késedelmes fizetés esetén a díjfizető köteles megfizetni a mindenkor hatályos Polgári
Törvénykönyv vonatkozó rendelkezései szerint számított késedelmi kamatot, valamint a
szolgáltatónak a hátralék behajtásával kapcsolatban felmerült egyéb költségeit (postakölt-
ség, ügyvédi díj, bírósági illeték, végrehajtási előleg, végrehajtónak járó munkadíj).

(4) Külön fizetési megállapodás esetén az abban foglaltak szerint kell eljárni.

(5) Amennyiben a szolgáltató a 16. § (5) bekezdése szerint számlázza és beszedi a víz-
és csatornadíjat, a víz- és csatornadíjat előzetes bejelentési kötelezettség mellett, külön
árjövőahagyás mellőzésével jogosult érvényesíteni.

19. §

(1) A felhasználó, vagy felhasználói közösség úgy is dönthet, hogy az átvevő állomáson, illetőleg a mellékmérőn mért hőmennyiség díját a hőleadó berendezésekre szerelt költségmegosztók alkalmazásával és a vegyes használatra szolgáló helyiségekre vonatkozó közösségi megállapodás szerint ossza szét a távhőszolgáltató.

(2) A költségmegosztók felszerelésével és a szükséges egyéb átalakításokkal kapcsolatos költségek a felhasználót terhelik, a Tsz. Vhr. 17/A-17/H.§ szakaszában foglaltak érvényesülése mellett.

(3) A költségmegosztókat évenként legalább egyszer kell leolvasni és a mért távhő mennyiségét évenként legalább egyszer kell elszámolni. Két leolvasási időpont között díjfizetők részfizetést teljesítenek első évben az általuk használt lakás, helyiség fűtött légtérfogata alapulvételeivel, majd azt követően - egyéb megállapodás hiányában - az előző évek tényleges fogyasztásainak átlaga alapján.

(4) A díjfizető a 18. § szerinti, vagy a költségmegosztók leolvasását követő elszámoláskor mutatkozó különbözetet az elszámolást követő hónapban fizeti be vagy kapja vissza a távhőszolgáltatótól. Az elszámolási díjkülönbözet után a szolgáltató, illetőleg a díjfizető késedelmi kamatot csak akkor igényelhet, ha ennek befizetése, vagy jóváírása az elszámolás átvételét követő 60 napon belül nem történik meg.

(5) Abban az esetben, ha a felhasználó a lakás, helyiség valamennyi melegvízcsapját megelőző vezetékszakaszon hitelesített vízmennyiségmérőt szereltet fel, a melegvízdíjat a lakás, helyiség használójára a vízmérőkön ténylegesen mért melegvíz mennyisége alapján kell havonta számlázni. Amennyiben a díjfizető minden hónap utolsó hetében a melegvízmérő állását a szolgáltatónak nem jelenti be, a szolgáltató az éves mérőleolvasások között az előző év egy hónapra jutó átlagát számlázza le.

(6) Az épület, épületrész közös használatra szolgáló helyiségeire, területeire jutó távhőszolgáltatási díj a felhasználókra áthárítható, ha a felhasználói közösség ezt írásban kéri a szolgáltatótól.

(7) Távhővel ellátott épületek vonatkozásában az épület tulajdonosát terheli az a díj, amely az általa nem hasznosított lakás, helyiség légtérfogatával arányos.

IV. fejezet

A szolgáltatás korlátozása és szüneteltetése

20. §

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

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

21. §

A távhőszolgáltató az alábbi esetekben jogosult a szolgáltatást korlátozni:

- a) Az országos tüzelőanyag hiány miatt nála vagy a vele szerződéses viszonyban álló távhőtermelőnél fellépő termelés kiesés esetén, vagy
- b) környezetvédelmi érdekből.

22. §

(1) A felhasználói korlátozás, figyelembe véve a közintézmények saját hőtermelő teljesítményét is, nem veszélyeztetheti a közintézmények egészségügyi és szociális alapszolgáltatásainak ellátását.

(2) A korlátozásra szolgáló okok megszűnése után a korlátozást haladéktalanul, lehetőleg 24 órán belül meg kell szüntetni.

(3) A távhő vételezését korlátozó eszközök, berendezések beszerzése, felszerelése, üzemeltetése, karbantartása, és ellenőrzése, és az ezekkel kapcsolatos költségek viselése a távhőszolgáltató kötelessége. A korlátozás bevezetéséről és annak okairól a távhőszolgáltató az önkormányzatot haladéktalanul tájékoztatni köteles

(4) Lakossági felhasználó korlátozására kizárólag akkor kerülhet sor, ha az egyéb felhasználó korlátozása után az még szükséges. A korlátozás sorrendjére és fokozataira vonatkozó szabályokat e rendelet 4. sz. mellékletét képezi.

23. §

(1) A felhasználó kérheti a távhőszolgáltatás szüneteltetését, ha kérelmet nyújt be a szolgáltatóhoz, amelyben adatainak pontos rögzítése mellett feltünteti a szüneteltetés kért időtartamát és vállalja az alábbi feltételek teljesítését:

a) az alapdíjat továbbra is megfizeti,

b) csatolja a kérelemhez a közvetlenül érintett felhasználók és a fűtési rendszer tulajdonosának, vagy meghatalmazottjának (közös képviselő) írásbeli hozzájáruló nyilatkozatát,

c) vállalja, hogy a szüneteltetéssel járó összes (szerelés, ürités, töltés, csőszigetelés, stb.) költséget előre megfizeti,

d) írásbeli nyilatkozatban vállalja a szüneteltetésből eredő károk megtérítését.

(2) A szüneteltetéssel érintett szomszédos tulajdonosoknak nyilatkozniuk kell annak tudomásulvételéről, hogy:

a) a tulajdonukban levő helyiségek belső hőmérséklete bizonytalanná válhat,

b) a szüneteltetéssel összefüggésben jelentkező fűtési panaszok orvoslására és díjmérseklésre a szolgáltató nem kötelezhető, valamint a fűtés szüneteltetéséből adódóan az épületben keletkezett károkért a szolgáltatóval szemben kárigény nem érvényesíthető,

c) a szüneteltetett helyiségekben üzem alatt levő fűtési rendszer elemeinek meghibásodása esetén a tulajdonos a hozzáférhetőségről köteles gondoskodni, ezen esetekben a meghibásodásból eredő károkért a szolgáltatóval szemben kárigény nem érvényesíthető.

24. §

A távhőszolgáltatás szüneteltetése miatt a felhasználói berendezésekben keletkezett károkat, ha a szolgáltatás szüneteltetésében a felhasználó vétlen, a szolgáltató köteles megtéríteni. Ezen túlmenően a 21. § szerinti szüneteltetésből, illetőleg a 22. § szerinti korlátozásból eredő károkért a távhőszolgáltatót kártalanítási kötelezettség nem terheli.

25. §

(1) Hódmezővásárhely Megyei Jogú Város Önkormányzata területén a Tszt.-ben foglalt szolgáltatói hőközpontok megszüntetése, illetve a szolgáltatói hőközpontot kiváltó berendezések létesítése a következő feltételekkel történhet:

- a) A szolgáltatói hőközpontok megszüntetését megelőzően legalább egy évvel értesíteni kell az Önkormányzatot, továbbá az engedélyező hatóságtól engedélyt kell kérni;
- b) A távhőszolgáltató az értesítéssel egyidejűleg köteles részletes hatástanulmány keretében beszámolni az Önkormányzat részére a megszüntetéssel kapcsolatos hátrányokról, a megszüntetés egyes lépcsőiről, a lakossági tájékoztatás eszközeiről;
- c) A távhőszolgáltató az értesítéssel egyidejűleg köteles költségbeccsléssel alátámasztott alternatív javaslatot tenni a hőszolgáltatással érintett lakossági és egyéb fűtési lehetőségekről;
- d) Önkormányzat köteles a távhőszolgáltató által megadott információkat is figyelembe véve biztosítani a lakosság részére az alternatív fűtési lehetőség optimális megoldását javaslatlátétel révén. Az Önkormányzat köteles az értesítést követő 3 hónapon belül intézkedési tervet készíteni;
- e) Önkormányzat köteles az intézkedési tervben megjelölni különösen a hőközpontot kiváltó berendezések létesítésének forrását, mely lehet pl. lakossági, banki, szakmai befektetői, önkormányzati forrás, illetve ezek bármely formációja. A forrásmegjelölést megelőzően az Önkormányzat köteles a távhőszolgáltatóval együttműködve megfelelő és folyamatos tájékoztatásban részesíteni a lakosságot, illetve köteles a forrás biztosítása érdekében megfelelő módon eljárni.
- f) A szolgáltatói hőközpontot kiváltó berendezések létesítésének határideje a szolgáltatói hőközpont megszűnését megelőző 30. nap. Amennyiben a létesítés a megjelölt határidőig nem biztosítható, úgy Önkormányzat köteles kezdeményezni az engedélyező hatóságnál a megszüntetés megtagadását vagy egyéb feltételhez való kötését.

V. fejezet

Díjvisszafizetés

26. §

(1) Ha a használati melegvíz szolgáltatás egymást követő két vagy több napon át csökkentett mértékű és ebből következően a melegvíz hőmérséklete a kifolyónál mérve kevesebb, mint 35°C, a felhasználót a csökkent értékű szolgáltatás időtartamára °C fokenként 20% mértékű melegvízdíj-visszatérítés illeti meg, amelyet a következő számlázás alkalmával, beszámítás útján érvényesíteni kell.

(2) Abban az esetben, ha a közszolgáltatási szerződésben rögzített, felhasználó által kért hőmennyiségeket a szolgáltató túllépi, a túlfűtött hőmennyiségért a közszolgáltatási díj 81%-ának megfelelő hődíjat számolhat el a szolgáltató, ha a felhasználói hőközpontban a szabályozást a felhasználói közösség saját költségén megvalósította.

Egyéb rendelkezések

27. §

(1) A Távhőszolgáltató jogosult legmagasabb hatósági árakat, e rendelet hatályba lépésétől kezdődően, a már megkötött szerződések alapján teljesített szolgáltatásaira is alkalmazni.

28. §

A távhőszolgáltató köteles a tulajdonában és üzemeltetésében lévő, azonosító jellel meghatározott szolgáltatói és felhasználói hőközpontokra vonatkozóan a névleges teljesítmény értékeket kW-ban meghatározni és a fűtési időt követően az igénybe vett legnagyobb teljesítményre vonatkozó információkat a felhasználók és díjfizetők számára elérhetővé tenni.

29. §

(1) A távhőszolgáltató elektronikus információs rendszert, azaz honlapot köteles létrehozni, illetve működtetni, a Tszt. Vhr. 17/I § szerinti előírásoknak megfelelően

(2) A távhőszolgáltató a honlapon, valamint a helyben szokásos módon köteles közzétenni:

- a) az üzletszabályzatát,
- b) az előző év gazdálkodási adatait a számvitelről szóló 2000. évi C törvénynek megfelelő formában,
- c) a távhőszolgáltató gazdálkodásával kapcsolatos, a távhőszolgáltatás hatósági árait befolyásoló, a cégbíróságnál elérhető vagy egyéb nyilvános, üzleti titkot nem képező információkat,
- d) a távhőszolgáltató szolgáltatási területén elérhető, a távhőszolgáltatással kapcsolatos támogatások feltételeit, pályázatok adatait,
- e) az illetékes felhasználóvédelmi szervek és felhasználói társadalmi érdekképviselők elérhetőségét,
- f) a felhasználói panaszok intézésével kapcsolatos információkat,
- g) a Tszt. Vhr. 4. számú mellékletében meghatározott információkat, az egyes táblázatokat az ott meghatározott módon,
- h) a működési területén működő, az épületek energetikai jellemzőinek tanúsítását végző energetikai tanúsítók, valamint az energetikai auditálást végző személyek elérhetőségét, továbbá az energiahatékonyság javítását célzó intézkedések, programok hozzáférhetőségét,
- i) a működési területén működő, energetikai felhasználói tanácsadó vagy érdekvédelmi szervezetek elérhetőségét (beleértve internetes honlapjuk elérhetőségét), amelyek tájékoztatást nyújthatnak energiahatékonyságot javító intézkedésekről és programokról, az energiafogyasztásra vonatkozó referenciaértékekről, valamint az energiával működő berendezések fogyasztáscsökkentésével kapcsolatos leírásokról,
- j) a távhőszolgáltató és a távhőtermelő közötti hővásárlási célú-, a távhőszolgáltató és a helyi önkormányzat között a helyi önkormányzat területén közszolgáltatás ellátására kötött, és a távhőszolgáltató és a helyi önkormányzat közötti hőszolgáltatási célú megállapodásokat,
- k) a felhasználó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes békéltető testületekhez való fordulás lehetőségét, a békéltető testület székhelyét, telefonos elérhetőségét, internetes elérhetőségét és levelezési címét.

30. §

A felhasználók, illetve díjfizetők részére kiállított számlán fel kell tüntetni a távhőszolgáltató honlapjának elérhetőségi adatait, továbbá annak a hőközpontnak a honlapon szereplő azonosító adatait, amelynél lehetőség van a felhasználó által igényelt távhőtéljesítmény befolyásolására.

31. §

A távhőszolgáltató ügyfélszolgálatot köteles fenntartani, amelynek munkarendjét úgy köteles meghatározni, hogy a felhasználók és díjfizetők részére legalább heti egy alkalommal a szokásos munkaidőn túl is elérhető legyen.

32. §

A távhőszolgáltató e rendelet hatályba lépését követően, 60 napon belül köteles üzletszabályzatát jóváhagyásra 2 példányban a jegyzőnek megküldeni, amelyből 1 példányt a jegyző véleményezésre megküld a felhasználóvédelmi hatóságnak.

33. §

Az önkormányzat jegyzője a Tszt. 10. § előírásának megfelelően együttműködik a felhasználóvédelmi hatósággal és a felhasználói érdekképviselletekkel. Ennek érdekében a távhőszolgáltatást érintő közgyűlési előterjesztéseket előzetesen véleményeztetni. Az előterjesztés anyagának véleményezésére 20 nap áll rendelkezésre az érdekképviselteknek.

34. §

A szolgáltató köteles a jelen rendelet szerinti előírások alapján a hatályos közszolgáltatási szerződések felülvizsgálatára, és azok szükség szerinti megfelelő módosítására.

Záró rendelkezések

35. §

- (1) Jelen rendelet a kihirdetését követő napon lép hatályba.
- (2) A rendelet hatálybalépésével egyidejűleg a többször módosított 42/2005.(10.07) Kgy. számú rendelet hatályát veszti.

Almási István s. k.
polgármester

Dr. Korsós Ágnes s. k.
címzetes főjegyző

1. számú melléklet

A melegvízdíj alkalmazhatóságához tartozó havi vízmennyiség

A mérővel, illetve hiteles mérővel nem rendelkező lakossági felhasználó melegvíz díjának megállapításához a lakóépület és a vegyes célra használt épület lakásainak teljes alapterülete alapján a következő táblázatban meghatározott alapterületi értékhez tartozó vízmennyiséget javasolt figyelembe venni.

Lakás teljes fűtött Alapterülete (m2)	Folyamatos	Időszakos
	szolgáltatás esetén (vízm3)	
-28	3	1,5
28-35	5	2,5
35-44	6	3,0
44-53	8	4,0
53-62	10	5,0
62-70	12	6,0
70-85	14	7,0
85-	16	8,0

2. számú melléklet

Értelmező rendelkezések

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, a Tszt.-ben meghatározott esetekben az épület, építmény vagy az épületrész bérlője, használója;
3. *engedélyes*: a távhőtermelő létesítmény létesítésére, távhőtermelésre, valamint a távhőszolgáltatásra engedéllyel rendelkező;
4. *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.*
5. *épületrész*: Tszt. alkalmazásában a távhővel ellátott épületnek, építménynek, ingatlannak funkcionálisan önálló, külön vagy közös tulajdonban lévő része (lakás, üzlethelyiség, lépcsőház stb.);
6. *felhasználási hely*: a felhasználó tulajdonában lévő, a közszolgáltatási szerződés tárgyát képező olyan épület, építmény, épületrész, amelynek távhőfogyasztása önállóan mérhető;
7. *felhasználó*: a távhővel ellátott épületnek, építménynek, a törvényben meghatározott esetben az épületrésznek a távhőszolgáltatóval a távhő mérés szerint történő szolgáltatására vonatkozóan közszolgáltatási szerződéses jogviszonyban álló tulajdonosa, több tulajdonos esetén a tulajdonosok közössége [a társasház, a lakásszövetkezet, a Polgári Törvénykönyv(a továbbiakban: Ptk.) szerinti közös tulajdon esetén a tulajdonostársak]. Abban az esetben, ha a távhőfelhasználás a több személy tulajdonában lévő épület valamennyi épületrészében mérhető, a felhasználó az egyes épületrészek tulajdonosa is lehet. A felhasználó lehet lakossági vagy egyéb felhasználó:
 - a) *lakossági felhasználó*: a lakóépület és a vegyes célra használt épület tulajdonosa, tulajdonosainak közössége, épületrészenkénti hőmennyiségmérés esetén az egyes épületrészek tulajdonosa, valamint a hitelszerződésből eredő kötelezettségeinek eleget tenni nem tudó természetes személyek lakhatásának biztosításáról szóló törvény alapján a Nemzeti Eszközkezelő Zrt. által megvásárolt ingatlan bérlője;
 - b) *egyéb felhasználó*: az a) pontban nem említett épület, építmény tulajdonosa, tulajdonosainak közössége, épületrészenkénti hőmennyiségmérés esetén az egyes épületrészek tulajdonosa;
8. *felhasználói berendezés*: a felhasználói hőközpont, a hőfogadó állomás, a felhasználói vezetékhálózat, a hőleadó készülékek, a hőhasznosító és keringtető berendezések, a táp- és tápvezeték tartály és a felhasználó által felszerelt fűtési és használati melegvíz-mérők, költségmegosztók;
9. *felhasználói vezetékhálózat*: az a csővezetékrendszer, amely a hőnek hőhordozó közeg által, a csatlakozási ponttól a felhasználói berendezésekhez való továbbítását szolgálja;
10. *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;
11. *hőhordozó közeg átalakítása*: a hőhordozó közeg fizikai jellemzőinek megváltoztatása;

12. 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;

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

b) 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.

c) 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, biomassza, 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 főelzárási és mennyiség szabályozói;

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

17. távhőszolgáltatás: az a közszolgáltatás, amely a felhasználónak a távhőtermelő létesítményből távhővezeték-hálózaton keresztül, az engedélyes által végzett, üzletszerű tevékenység keretében történő hőellátásával fűtési, illetve egyéb hőhasznosítási célú energiaellátásával valósul meg;

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

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

20. távhőtermelő létesítmény: az erőmű távhő-szolgáltatási célra hő termelő létesítménye, távhőt előállító fűtőmű, kazántelep, kazán, hulladékégető mű, geotermikus energiát távhőszolgáltatás céljára kitermelő vagy más megújuló energiát (pl. biokazán, hőszivattyú, napkollektor) és hulladékhő 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 főelzárási szerelvényéig, ennek hiányában a felhasználási helyet magában foglaló ingatlan telekhatáráig terjedő vezeték;

22. üzletszabályzat: a távhő szolgáltató által készített olyan 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 felhasználóvédelmi felügyelőségekkel és a felhasználók társadalmi érdek-képviselőtestületével (a továbbiakban: felhasználói érdekképviselő) való együttműködését.

23. Lakóépület az, amelyben az épület összes alapterületének felét meghaladó mértékben lakás van.

24. Vegyes célra használt épület az, amelyben a lakások alapterülete az épület összes alapterületének felét nem haladja meg.

25. Nem lakás céljára szolgáló épület az, amely kizárólag ipari, építőipari, mezőgazdasági, vízgazdálkodási, kereskedelmi, raktározási, szolgáltatási, igazgatási, honvédségi, rendészeti, művelődési, oktatási, kutatási, egészségügyi, szociális, jóléti és más gazdasági célra szolgál, tekintet nélkül a benne levő munkakörrel kapcsolatos szolgálati lakásra.

26. Közös használatra szolgáló helyiség általában a mosókonyha, a szárítóhelyiség, a közös fürdőszoba, a közös WC, a gyermekocsi- és kerékpártároló helyiség, a közös pince, illetve padlástér.

27. Közös használatra szolgáló terület a kapualj, a lépcsőház, a zárt folyosó.

28. Nem lakás céljára szolgáló helyiség általában az üzlet, műhely, rendelő, iroda, továbbá a klubszoba a hozzátartozó helyiségekkel, a gépkocsitároló, valamint a lakások rendeltetészerű használatához nem szükséges és egyéb célra hasznosított helyiség.

29. A rendelet alkalmazásában fűtött az a helyiség, amelyben fűtőtest vagy egyéb hőleadó berendezés, vagy a szomszédos helyiségekből átváramló hő biztosítja. A központi fűtésről és melegvíz-szolgáltatásról szóló 189/1998. (XI.23.) Korm. rendelet 15.§-ában meghatározott hőmérsékletet. Fűtött alapterületnek, illetőleg légtérnek e helyiségek 30. pont szerinti alapterületét, illetve légterét kell tekinteni.

30. A fűtött légtérfogat meghatározásánál:

- alapterületként kell figyelembe venni a falsíkok közötti, valamint a beépített szekrény által elfoglalt területet.
- nem vehetők figyelembe a falsíkokon kívül eső területek, valamint a falsíkokból kiugró falpillérek által elfoglalt területek, ha azok mérete 0,5 m²-nél kisebbek.
- nem vehetők figyelembe az éléskamra (kamraszekrény, valamint a lakás /helyiség/ légtérének a közművezetéseket védő burkolat mögötti része.
- a fürdőszoba légtérének csak 60 %-a vehető figyelembe, ha az előírt hőmérsékletet - műszaki tervek alapján - kiegészítő fűtéssel (pl.: villamos, vagy gázhozgárzó) biztosítja.

3. számú melléklet

A közszolgáltatási szerződés tartalmi követelményei

1. Az általános közszolgáltatási szerződésnek mérés szerinti távhőszolgáltatás esetében tartalmaznia kell:

- a) a távhőszolgáltató cégnevét, székhelyét, cégazonosító adatait a szolgáltatást végző szervezeti egységének cégnevét és címét;
- b) az igénybejelentő és felhasználó megnevezését és címét, természetes személyazonosító adatait (cégnevét, székhelyét, cégazonosító adatait); ha a közszolgáltatási szerződést az igénybejelentő kötötte, annak az időpontnak a meghatározását, amikor a felhasználó az igénybejelentő helyébe lép
- c) a felhasználó képviselőjének nevét és címét
- d) a felhasználási hely címét, helyrajzi számát
- e) atávhőellátás módját és a hőmennyiségmérés helyét a TKSz 2.1.1 és 2.13 pontja szerint;
- f) a felhasználási hely hőigényét meghatározó jellemzőket, a légtérfogatot és hőteljesítményt
- g) a felhasználó által igényelt hőellátás mértékét, a távhőszolgáltató előbbiekkel kapcsolatos kötelezettségét
- h) a teljesítési hely megnevezését
- i) atávhő díjának elszámolására szolgáló hőmennyiségmérők helyének, azonosító adatainak megjelölését
- j) a felhasználási helyet ellátó hőközpont azonosító adatait, tulajdonosát, üzemeltetőjét, és abban az esetben, ha e felhasználási helyen használati melegvíz ellátás van, a melegvíz-készítéshez szükséges közműves ivóvíz rendelkezésre bocsátójának megnevezését és címét.
- k) A felhasználási helyen lévő berendezések fenntartására vonatkozó kötelezettségeket
- l) A távhőszolgáltatás és a vételezés megkezdésének időpontját
- m) A fűtési célú szolgáltatás időtartamát, illetve megkezdésének és befejezésének feltételeit; az üzemvitel során a felhasználó és szolgáltató együttműködésének szabályozását
- n) A távhődíját (díjszabást), hatósági ár esetén az erre történő utalást
- o) A Tsz. 44.§(1) bekezdése szerinti megállapodás esetén a díjfizetők nevét, címét, természetes személyazonosító adatait, a díj megosztásának a felhasználó által meghatározott módját, arányait. Amennyiben a díj megfizetése épületrészenként (lakásonként) külön-külön történik, a díj felhasználói közösség által meghatározott megosztásának módját, arányait, változó arányok esetén (pl. költségmegosztók, vízmérők alkalmazása) az erre vonatkozó eljárás rendjét
- p) Az elszámolásra, a számlázásra és díjfizetésre vonatkozó rendelkezéseket a díjfizető nevét, címét, a díjfizetés módját, banki úton történő díjfizetés esetén a díjfizető számláját vezető bank nevét és a számlaszámot
- q) atávhőszolgáltató és a felhasználó szerződésszegésének következményeit
- r) a közszolgáltatási szerződés hatálybalépésének és megszűnésének időpontját, a módosítás lehetőségét és feltételeit, a felmondási időt és a felmondás egyéb feltételeit
- s) országos tüzelőanyag-hiány vagy környezetvédelmi ok esetén az önkormányzat rendeletében megállapított korlátozás mértékét.

2. Az egyedi közszolgáltatási szerződésnek az 1. pontban foglaltakon kívül tartalmaznia kell még a következőket:

- a) a hőhordozó közeg megnevezését, a távhőszolgáltató által biztosított legnagyobb
- b) hőtéljesítményt és az éves hőmennyiséget, valamint a szolgáltatás egyéb mennyiségi és minőségi jellemzőit
- c) a felhasználó által visszaadandó hőhordozó közeg mennyiségi és minőségi jellemzőit
- d) a távhőszolgáltató és a felhasználó statisztikai azonosítóját, cégjegyzékszámát, adószámát, a pénzügyi intézménynél vezetett számlaszámát,
- e) a felhasználó üzemének jellegéből adódó, a távhőszolgáltató üzembiztonságát vagy más felhasználó vételezését esetleg zavaró vagy veszélyeztető hatások megszüntetésének módját,
- f) a távhő vételezését korlátozó eszközökre, berendezésekre vonatkozó megállapodást,
- g) a települési önkormányzat által jóváhagyott korlátozási sorrend szerinti besorolást (a korlátozás mértékét)

3. Ha a közszolgáltatási szerződés a Tsz. 37§ (5) bekezdése szerint a szolgáltatás igénybevételeire létrejött, abban az esetben a távhővételezés tényét felhasználó legkésőbb az igénybevétel megkezdését követő 30 napon belül a távhőszolgáltatónak írásban bejelenti. A bejelentési kötelezettség elmulasztása, vagy a határidő túllépése esetén a szabálytalan vételezés jogkövetkezményeit kell alkalmazni.

4. A felhasználónak joga van, a lekötött hőtéljesítménynek is megfelelően, a hőellátás mértékét és egyéb jellemzőit, a fűtési célú hőellátás megkezdését, befejezését, a napok, napszakok szerinti változását a hőközpont üzemeltetőjének közreműködésével meghatározni, illetve szabályozni. Fűtési időszakon kívül a távhőszolgáltató a fűtési célú hőellátást abban az esetben biztosítja, ha az a TKSz 16.1 pont szerinti, rendszeres karbantartást, tervezett javítást, felújítást nem akadályozza. Az egy hőközpontból ellátott felhasználók az önálló szabályozás műszaki feltételeinek megteremtéséig (Tsz. 48.§ (2) bekezdés) az előzőekről csak együttesen rendelkezhetnek. Egyéb megállapodás hiányában a távhőszolgáltató a fűtési célú hőellátást az üzletszabályzatában meghatározott időpontban, illetőleg feltételek megléte esetén kezdi meg és fejezi be.

4. Ha a felhasználó a hőhordozó közeg felhasználására is igényt tart, illetőleg, ha a távhő vételezése csak a hőhordozó közeg felhasználásával lehetséges, jogosult abból olyan mennyiséget felhasználni, amennyit a közszolgáltatási szerződésben lekötött. Egyéb esetben a felhasználó a hőhordozó közegből nem vételezhet, illetőleg azt köteles a távhőszolgáltatónak a csatlakozási ponton a szerződésben előírt minőségben visszaadni.

5. Ha a felhasználó az igénybejelentésében nagyobb hőtéljesítmény igényt jelentett be, mint amennyit a közszolgáltatási szerződésben lekötött, és a csatlakozási díjat a szerint fizette meg, jogosult a bejelentett és a le nem kötött hőtéljesítmény közötti különbözet erejéig a le nem kötött hőtéljesítményre vonatkozó igény fenntartására. Ha a felhasználó által le nem kötött és fenn nem tartott hőtéljesítmény igény különbözetre más felhasználó igényt tart, és az igényével arányos csatlakozási díjat a távhőszolgáltatónak megfizette, a távhőszolgáltató köteles az előző felhasználó részére a le nem kötött és általa fenn nem tartott hőtéljesítmény-igény utáni csatlakozási díjat visszafizetni.

6. A felhasználó képviselőjének jogállását a társasházakról szóló 2003. évi CXXXIII. törvény, a lakásszövetkezetekről szóló 2004. évi CXV. törvény, egyéb esetben e Ptk. 6:272-280 §-a szabályozzák.

7. A felhasználó képviselője köteles a távhőszolgáltatónak átadott minden információt dokumentálni és a társasházi, illetve lakásszövetkezeti iratokkal együtt megőrizni.

4. számú melléklet

A szolgáltatás korlátozása a TSZT 41.§-a, valamint jelen rendelet 21.§-a szerinti felhatalmazás alapján a távhőszolgáltató jogosult a szolgáltatást az alábbiak szerint korlátozni.

1. A korlátozás szükségessé válásakor szolgáltató meghatározza az érvénybe lépő korlátozási fokozatot és az érintett felhasználókat a lehető legrövidebb úton (telefon, telefax, e-mail) kiértésíti. A szolgáltató köteles a korlátozás fokozatát és érintettjeit a helyi elektronikus médiákban is közzétenni.

2. Az értesítést követően szolgáltató az érintett felhasználók átadási pontján elzárja és leplombázza a főcsapokat. Az érintett felhasználók kötelesek a szolgáltató szakembereit az elzáró szerelvényeket magában foglaló hőközpontokba beengedni.

3. A szolgáltatás korlátozását az ok megszüntetésével azonnal fel kell oldani. A lezárt elzárószerelvény plombájának feltépésére és a csap kinyitására kizárólag a szolgáltató szakemberei jogosultak.

Korlátozási sorrend:

I. fokozat elrendelésekor szünetel a szolgáltatás

- gazdasági társaságok és egyéni vállalkozók által üzemeltetett üzlethelyiségekben.

II. fokozat elrendelésekor -az I. fokozat során érintetteken túl- szünetel a szolgáltatás

- Polgármesteri Hivatalban
- Általános- és középiskolákban.

III. fokozat elrendelésekor- az I. és II. fokozat során érintetteken túl- szünetel a szolgáltatás az

- Óvodákban, bölcsődékben
- egyéb szociális intézményekben,
- egészségügyi intézményekben.

IV. fokozat elrendelésekor - az I., II. és III. fokozat során érintetteken túl- szünetel a szolgáltatás a

- lakossági felhasználónál.



HÓDMEZŐVÁSÁRHELYI VAGYONKEZELŐ
ÉS SZOLGÁLTATÓ ZÁRTKÖRŰ
RÉSZVÉNYTÁRSASÁG

6800 Hódmezővásárhely, Bajcsy-Zs. u. 70. Pf.: 36

Telefon : (62)533-010 Telefax : (62)530-990

HONLAP : www.hvszrt.hu, email: tavfutes@hvszrt.hu

ÁLTALÁNOS KÖZSZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS

Szerződés száma: TLSZ 1-..... /20...

Szerződő felek:

Hódmezővásárhelyi Vagyonkezelő és Szolgáltató ZRT (6800 Hódmezővásárhely, Bajcsy-Zs. u. 70. (cégjegyzékszám: 06-10-000219, adószáma: 11592277-2-06), továbbiakban mint **Szolgáltató**,

.....
címe: **6800 Hódmezővásárhely**,

továbbiakban, mint **Felhasználó**.

- 1.) Jelen szerződés tárgya fűtési célú hőenergia és használati melegvíz távhőellátó rendszeren keresztül történő szolgáltatásának, illetve igénybevételének szabályozása.
Felek büntetőjogi felelősségük tudatában kijelentik és aláírásukkal igazolják, hogy a jelen megállapodás elválaszthatatlan részét képező adatlapon megadott információk a valóságnak megfelelnek.
- 2.) Szolgáltató kötelezettséget vállal arra, hogy az épület (épületrész) csatlakozási pontján biztosítja azt a méretezési külső léghőmérsékletéhez tartozó műszakilag előírt és szükséges hőmennyiséget, amely szükséges és elegendő a Felhasználó jelen szerződés mellékletében (Adatnyilvántartó lap) megnevezett felhasználási helye fűtési igényének kielégítéséhez.
A felhasználási hely fűtöttségét – ezzel együtt a felhasznált hőenergia mennyiségét – Felhasználó a radiátorszelepek használatával befolyásolni tudja, így Szolgáltató fűtetlenségre vonatkozó panaszt csak a szolgáltatói berendezések meghibásodása esetén fogad el, a felhasználói hálózat és berendezések hibájából, beszabályozatlanságából bekövetkező esetleges fűtési elégtelenségért, az ebből eredő károsodásért (penészesedés, stb.) nem vállal felelősséget.
A fűtési szezon kezdete szeptember 15., befejezése május 15.
- 3.) Felhasználó kötelezettséget vállal arra, hogy a távhőszolgáltatási díjakat megfizeti, valamint a felhasználási helyen lévő felhasználói fűtési és HMV vezetékhálózatot, valamint berendezéseket üzemképes állapotban tartja.
- 4.) Felek rögzítik, hogy mind a távhő, mind a használati melegvíz esetében a csatlakozási pont az épületbe, épületrészbe (önálló hőmennyiségmérővel rendelkező egység) belépő távvezetékbe beépített első főelzáró szerelvény felhasználó felőli oldala, továbbá a szolgáltatói vezetékhálózatok és berendezések üzemképes állapotban tartása a Szolgáltató, illetve a csatlakozási pont utáni felhasználói vezetékhálózatok és berendezések üzemképes állapotban tartása a felhasználóközösség tagjainak feladata.

Felhasználó a fűtési és használati melegvíz rendszeren áthelyezést, átalakítást, vagy bővítést csak a Szolgáltató előzetes hozzájárulásával végezhet, valamint az új, az áthelyezett, az átalakított vagy bővített felhasználói berendezés csak a Szolgáltató előzetes hozzájárulásával helyezhető üzembe. Az egymás berendezéseiben okozott (gondatlanságból vagy szándékos rongálásból eredő) kárért – a rendeltetésszerű használatból eredő meghibásodást kivéve – a Ptk. előírásai szerint kölcsönösen felelnek.

- 5.) A hőszolgáltatás teljesítésének helye a csatlakozási pont. Használati melegvíz esetében a Szolgáltató a csatlakozási ponton olyan hőmérsékletű, nyomású vízmennyiséget biztosít, amely üzemképes felhasználói hálózat és berendezések esetén a kifolyócsapon minimum 40 °C hőmérséklettel lép ki.

A Szolgáltató jogosult a Felhasználó előzetes értesítése mellett a felhasználói berendezéseket ellenőrizni és a megállapított hiányosságoknak meghatározott határidőn belül történő megszüntetésére Felhasználót felhívni.

- 6.) Az elszámolás alapját képező mérőeszközöket (hőmennyiségmérő, melegvíz mérőóra) a mérőeszköz tulajdonosa (szolgáltató vagy felhasználóközösség) a jogszabályban előírt időszakonként saját költségén köteles hitelesíttetni.

Amennyiben a hőmennyiségmérő meghibásodik, a méretlen időszakra a fogyasztott hőmennyiséget – figyelemmel a tárgyidőszak előtti fogyasztások átlagára és a külső hőmérsékletre – a Szolgáltató határozza meg és erről a felhasználóközösség képviselőjét a számla kibocsátásával egyidőben tájékoztatja.

A felhasználóközösség bármely tagja a nem saját tulajdonukban lévő mérő ellenőrzését vagy cseréjét írásban kérheti a Szolgáltatótól. Ha az ellenőrizni vagy kicserélni kívánt mérőkör hibás, a cserével, javítással kapcsolatosan felmerülő költség a Szolgáltatót, ellenkező esetben a Felhasználót terheli.

Nem hibás a mérő, ha az ellenőrzéskor az előírásban foglalt hibahatáron belül mér. Az ellenőrzés és a mérőcsere tényét, adatait jegyzőkönyvben kell rögzíteni.

Amennyiben a mérő a Felhasználó helyiségében van elhelyezve, a Felhasználó lehetővé teszi a Szolgáltató igazolvánnyal rendelkező dolgozója részére a mérő ellenőrzését, leolvasását, valamint a felhasználói berendezések ellenőrzését.

- 7.) A távhőellátás keretében nyújtott fűtési, illetőleg használati melegvíz szolgáltatásért a Felhasználó a vonatkozó miniszteri rendeletben megállapított díjat köteles fizetni.

A Szolgáltató a hőmennyiségmérő által regisztrált fogyasztást a tárgyhónap utolsó két munkanapján olvassa le. A leolvasáson a felhasználóközösség képviselője jelen lehet és a leolvasott érték helyességét aláírásával tanúsítja.

A Szolgáltató a tárgyhót követő hónap első hetében számlát nyújt be a Felhasználónak illetve a Díjfizetőnek. A költségmegosztóval nem rendelkező lakások esetében a mért hőmennyiség alapján, a költségmegosztóval rendelkező lakásoknál az előző évek alapján megállapított – időközi díjváltozással korrigált – előleg kerül kiszámlázásra. A költségmegosztóval rendelkező lakásoknál a végelszámolás a fűtési idény végén történik, az illetékes lakásszövetkezet, vagy a megbízott közös képviselő által írásban igazolt és a Szolgáltató részére átadott elszámolási eljárás alapján.

A használati melegvíz elszámolása a használati melegvízmérő órával rendelkező lakások esetében a tényleges fogyasztás alapján, órával nem rendelkező lakások esetében a rendeletben meghatározott vízköbméterek kerülnek kiszámlázásra. A Felhasználó vagy Díjfizető a számla ellenértékét a tárgyhót követő hónap utolsó munkanapjáig átutalja a szolgáltató bankszámlájára, vagy készpénzben befizeti a Szolgáltató Kossuth tér 1. sz. alatti pénztárában, vagy díjbeszedőjének.

Késedelmes fizetés esetén a Szolgáltató a késedelem napjaira a Ptk. vonatkozó előírásai szerinti késedelmi kamat felszámítására jogosult.

A díjfizetési kötelezettség elmulasztása esetén Szolgáltató jogosult a szolgáltatás korlátozására és szüneteltetésére az érvényes önkormányzati rendelet előírásai szerint.

- 8.) Jelen szerződés az aláírás napjától érvényes és határozatlan időre szól. Szerződésmódosítást bármelyik fél a tárgyévet megelőző év szeptember 15-ig írásban kezdeményezheti.

A szerződés felmondására – bármelyik fél részéről – a vonatkozó jogszabályokban és előírásokban foglalt feltételek maradéktalan teljesülése esetén kerülhet sor. Jelen szerződés hatálybalépésével egyidőben minden korábbi megállapodás érvényét veszti.

- 9.) A Felhasználó vagy Díjfizető személyében bekövetkezett változást – lakáshasználat megosztása esetén is – a Felek a változás bekövetkezésétől számított 15 napon belül, hiteles érdeklő dokumentumok bemutatásával (adásvételi szerződés, csereszerződés, bérleti szerződés, bírósági ítélet, stb.) kötelesek bejelenteni a Szolgáltatónak. Ennek meg nem történtéig a régi Felhasználót vagy tulajdonost terheli a szolgáltatás költsége. Az új Felhasználónak a szolgáltatás folytatásához a bejelentéssel egyidőben új szerződést kell kötnie a Szolgáltatóval.

Jelen szerződést aláíró Felhasználó a fentieket köteles az új Felhasználóval közölni.

- 10.) Országos tűzelőanyag hiány vagy rendkívüli környezetvédelmi ok miatt az önkormányzati rendelet 5. számú melléklete szerint Szolgáltató jogosult a megállapított mértékű szolgáltatási korlátozás alkalmazására.

- 11.) A jelen szerződésben nem szabályozott kérdésekben felek a Ptk. XXXVII. fejezetének a közszolgáltatási szerződésekre vonatkozó rendelkezéseit, a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvényt és végrehajtási rendeletét, valamint Hódmezővásárhely Megyei Jogú Város Önkormányzatának a távhőszolgáltatásról szóló 44/2016.(XII.14.) Kgy. számú rendeletének előírásait tekintik irányadónak. Szerződő felek a jelen szerződésből származó jogviták eldöntésére – hatáskörtől függően – kikötik a Hódmezővásárhelyi Járásbíróság, illetve a Szegedi Törvényszék kizárólagos illetékességét.

Ezen közszolgáltatási szerződést a Felek, mint akaratukkal mindenben megegyezőt, jóváhagyólag aláírták.

Melléklet: 1 példány adatnyilvántartó lap

Hódmezővásárhely, 20... .. hónap nap.

.....
Szolgáltató

.....
Felhasználó



HÓDMEZŐVÁSÁRHELYI VAGYONKEZELŐ
ÉS SZOLGÁLTATÓ ZÁRTKÖRŰ
RÉSZVÉNYTÁRSASÁG

6800 Hódmezővásárhely, Bajcsy-Zs. u. 70. Pf.:

Telefon: 36(62)533-010 Telefax : (62)530-990

HONLAP : www.hvszrt.hu, email: tavfutes@hvszrt.hu

ÁLTALÁNOS KÖZSZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS

Szerződés száma: TKSZ 1-..... /20...

Szerződő felek:

Hódmezővásárhelyi Vagyongkezelő és Szolgáltató ZRT (6800 Hódmezővásárhely, Bajcsy-Zs. u. 70. (cégjegyzékszáma: 06-10-000219, adószáma: 11592277-2-06), továbbiakban mint **Szolgáltató**,

.....
címe: **6800 Hódmezővásárhely**,

továbbiakban, mint **Felhasználó**.

1.) Jelen szerződés tárgya fűtési célú hőenergia és használati melegvíz távhőellátó rendszeren keresztül történő szolgáltatásának, illetve igénybevételének szabályozása.

Felek büntetőjogi felelősségük tudatában kijelentik és aláírásukkal igazolják, hogy a jelen megállapodás elválaszthatatlan részét képező adatlapon megadott információk a valóságnak megfelelnek.

2.) Szolgáltató kötelezettséget vállal arra, hogy az épület (épületrész) csatlakozási pontján biztosítja azt a méretezési külső léghőmérsékletéhez tartozó műszakilag előírt és szükséges hőmennyiséget, amely szükséges és elegendő a Felhasználó jelen szerződés mellékletében (Adatnyilvántartó lap) megnevezett felhasználási helye fűtési igényének kielégítéséhez.

A felhasználási hely fűtöttségét – ezzel együtt a felhasznált hőenergia mennyiségét – Felhasználó a radiátorszelepek használatával befolyásolni tudja, így Szolgáltató fűtetlenségre vonatkozó panaszt csak a szolgáltatói berendezések meghibásodása esetén fogad el, a felhasználói hálózat és berendezések hibájából, beszabályozatlanságából bekövetkező esetleges fűtési elégtelenségért, az ebből eredő károsodásért (penészesedés, stb.) nem vállal felelősséget.

A fűtési szezon kezdete szeptember 15., befejezése május 15.

3.) Felhasználó kötelezettséget vállal arra, hogy a távhőszolgáltatási díjakat megfizeti, valamint a felhasználási helyen lévő felhasználói fűtési és HMV vezetékhálózatot, valamint berendezéseket üzemképes állapotban tartja.

4.) Felek rögzítik, hogy mind a távhő, mind a használati melegvíz esetében a csatlakozási pont az épületbe, épületrészbe (önálló hőmennyiségmérővel rendelkező egység) belépő távvezetékbe beépített első főelzáró szerelvény felhasználó felőli oldala, továbbá a szolgáltatói vezetékhálózatok és berendezések üzemképes állapotban tartása a Szolgáltató, illetve a csatlakozási pont utáni felhasználói vezetékhálózatok és berendezések üzemképes állapotban tartása a felhasználóközösség tagjainak feladata.

Felhasználó a fűtési és használati melegvíz rendszeren áthelyezést, átalakítást, vagy bővítést csak a Szolgáltató előzetes hozzájárulásával végezhet, valamint az új, az áthelyezett, az átalakított vagy bővített felhasználói berendezés csak a Szolgáltató előzetes hozzájárulásával helyezhető üzembe. Az egymás berendezéseiben okozott (gondatlanságból vagy szándékos rongálásból eredő) kárért – a rendeltetésszerű használatból eredő meghibásodást kivéve – a Ptk. előírásai szerint kölcsönösen felelnek.

5.) A hőszolgáltatás teljesítésének helye a csatlakozási pont. Használati melegvíz esetében a Szolgáltató a csatlakozási ponton olyan hőmérsékletű, nyomású vízmennyiséget biztosít, amely üzemképes felhasználói hálózat és berendezések esetén a kifolyócsapon minimum 40 °C hőmérséklettel lép ki.

A Szolgáltató jogosult a Felhasználó előzetes értesítése mellett a felhasználói berendezéseket ellenőrizni és a megállapított hiányosságoknak meghatározott határidőn belül történő megszüntetésére Felhasználót felhívni.

6.) Az elszámolás alapját képező mérőeszközöket (hőmennyiségmérő, melegvíz mérőóra) a mérőeszköz tulajdonosa (szolgáltató vagy felhasználóközösség) a jogszabályban előírt időszakonként saját költségén köteles hitelesíttetni.

Amennyiben a hőmennyiségmérő meghibásodik, a méretlen időszakra a fogyasztott hőmennyiséget – figyelemmel a tárgyidőszak előtti fogyasztások átlagára és a külső hőmérsékletre – a Szolgáltató határozza meg és erről a felhasználóközösség képviselőjét a számla kibocsátásával egyidőben tájékoztatja.

A felhasználóközösség bármely tagja a nem saját tulajdonukban lévő mérő ellenőrzését vagy cseréjét írásban kérheti a Szolgáltatótól. Ha az ellenőrizni vagy kicserélni kívánt mérőkör hibás, a cserével, javítással kapcsolatosan felmerülő költség a Szolgáltatót, ellenkező esetben a Felhasználót terheli.

Nem hibás a mérő, ha az ellenőrzéskor az előírásban foglalt hibahatáron belül mér. Az ellenőrzés és a mérőcsere tényét, adatait jegyzőkönyvben kell rögzíteni.

Amennyiben a mérő a Felhasználó helyiségében van elhelyezve, a Felhasználó lehetővé teszi a Szolgáltató igazolvánnyal rendelkező dolgozója részére a mérő ellenőrzését, leolvasását, valamint a felhasználói berendezések ellenőrzését.

7.) A távhőellátás keretében nyújtott fűtési, illetőleg használati melegvíz szolgáltatásért a Felhasználó a vonatkozó miniszteri rendeletben megállapított díjat köteles fizetni.

A Szolgáltató a hőmennyiségmérő által regisztrált fogyasztást a tárgyhónap utolsó két munkanapján olvassa le. A leolvasáson a felhasználóközösség képviselője jelen lehet és a leolvasott érték helyességét aláírásával tanúsítja.

A Szolgáltató a tárgyhót követő hónap első hetében számlát nyújt be a Felhasználónak illetve a Díjfizetőnek. A költségmegosztóval nem rendelkező lakások esetében a mért hőmennyiség alapján, a költségmegosztóval rendelkező lakásoknál az előző évek alapján megállapított – időközi díjváltozással korrigált – előleg kerül kiszámlázásra. A költségmegosztóval rendelkező lakásoknál a végelszámolás a fűtési idény végén történik, az illetékes lakásszövetkezet, vagy a megbízott közös képviselő által írásban igazolt és a Szolgáltató részére átadott elszámolási eljárás alapján.

A használati melegvíz elszámolása a használati melegvízmérő órával rendelkező lakások esetében a tényleges fogyasztás alapján, órával nem rendelkező lakások esetében a rendeletben meghatározott vízköbméterek kerülnek kiszámlázásra. A Felhasználó vagy Díjfizető a számla ellenértékét a tárgyhót követő hónap utolsó munkanapjáig átutalja a szolgáltató bankszámlájára, vagy készpénzben befizeti a Szolgáltató Kossuth tér 1. sz. alatti pénztárában, vagy díjbeszedőjének.

Késedelmes fizetés esetén a Szolgáltató a késedelem napjaira a Ptk. vonatkozó előírásai szerinti késedelmi kamat felszámítására jogosult.

A díjfizetési kötelezettség elmulasztása esetén Szolgáltató jogosult a szolgáltatás korlátozására és szüneteltetésére az érvényes önkormányzati rendelet előírásai szerint.

8.) Jelen szerződés az aláírás napjától érvényes és határozatlan időre szól. Szerződésmódosítást bármelyik fél a tárgyévet megelőző év szeptember 15-ig írásban kezdeményezheti.

A szerződés felmondására – bármelyik fél részéről – a vonatkozó jogszabályokban és előírásokban foglalt feltételek maradéktalan teljesülése esetén kerülhet sor. Jelen szerződés hatálybalépésével egyidőben minden korábbi megállapodás érvényét veszti.

9.) A Felhasználó vagy Díjfizető személyében bekövetkezett változást – lakáshasználat megosztása esetén is – a Felek a változás bekövetkezésétől számított 15 napon belül, hiteles érdeklő dokumentumok bemutatásával (adásvételi szerződés, csereszerződés, bérleti szerződés, bírósági ítélet, stb.) kötelesek bejelenteni a Szolgáltatónak. Ennek meg nem történtéig a régi Felhasználót vagy tulajdonost terheli a szolgáltatás költsége. Az új Felhasználónak a szolgáltatás folytatásához a bejelentéssel egyidőben új szerződést kell kötnie a Szolgáltatóval.

Jelen szerződést aláíró Felhasználó a fentieket köteles az új Felhasználóval közölni.

10.) Országos tüzelőanyag hiány vagy rendkívüli környezetvédelmi ok miatt az önkormányzati rendelet 5. számú melléklete szerint Szolgáltató jogosult a megállapított mértékű szolgáltatási korlátozás alkalmazására.

11.) A jelen szerződésben nem szabályozott kérdésekben felek a Ptk. XXXVII. fejezetének a közszolgáltatási szerződésekre vonatkozó rendelkezéseit, a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvényt és végrehajtási rendeletét, valamint Hódmezővásárhely Megyei Jogú Város Önkormányzatának a távhőszolgáltatásról szóló 44/2016.(XII.14.) Kgy. számú rendeletének előírásait tekintik irányadónak. Szerződő felek a jelen szerződésből származó jogviták eldöntésére – hatáskörtől függően – kikötik a Hódmezővásárhelyi Járásbíróság, illetve a Szegedi Törvényszék kizárólagos illetékességét.

Ezen közszolgáltatási szerződést a Felek, mint akaratukkal mindenben megegyezőt, jóváhagyólag aláírták.

Melléklet: 1 példány adatnyilvántartó lap

Hódmezővásárhely, 20... hónap nap.

.....
Szolgáltató

.....
Felhasználó



HÓDMEZŐVÁSÁRHELYI VAGYONKEZELŐ ÉS
SZOLGÁLTATÓ ZÁRTKÖRŰ
RÉSZVÉNYTÁRSASÁG

6800 Hódmezővásárhely, Bajcsy-Zs. u. 70. Pf.: 36

Bankszámla: Erste Bank 11600006-00000000-21926473

Telefon : (62)533-010 Telefax : (62)530-990

ADATNYILVÁNTARTÓ LAP

(LAKOSSÁGI)

KÖZÜZEMI SZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS SZÁMA: TLSZ 1- /20...

1.) Az igénybejelentő (T U L A J D O N O S) adatai:

Neve,(lánykori neve):.....

Címe:.....

Szül. helye, ideje:.....

Anyja neve.....

Telefonszám:.....

2.) Felhasználó adatai:

Neve,(lánykori neve):.....

Címe:.....

Szül. helye, ideje:.....

Anyja neve:.....

Telefonszám:.....

Képviselője neve:.....

Címe:.....

3.) Díjfizető adatai:

Neve,(lánykori neve):.....

Címe:.....

Szül. helye, ideje:.....

Anyja neve:.....

Telefonszám:.....

Képviselője neve:.....

Címe:.....

Díjfizetés módja: CSOP BESZ. ÁTUTALÁS PÉNZTÁR CSEKK

Számlavezető pénzintézet neve és számlaszáma:

4.) Felhasználási hely adatai:

Címe, hrsz-a: **6800Hódmezővásárhely,**

Táv hőellátás módja: hőátalakítás nélküli közvetlen fűtési és használati melegvíz célú szolgáltatás.

Fűtendő alapterület: m², l_gm³

Maximális hőteljesítmény-igény: kW.

Fűtési rendszer: Egycsöves átfolyós rendszer Kétcsöves átfolyós rendszer

5.) Elszámolási adatok:

Hőmennyiségmérés módja: épületrészenkénti mérés

Hőmennyiségmérő tulajdonosa: FELHASZNÁLÓ KÖZÖSSÉG SZOLGÁLTATÓ

típusa:

gyári száma:

hitelesítés dátuma:

beépítés helye: Hódmezővásárhely,

mért épület (épületrész címe): Hódmezővásárhely,

Használati melegvíz elszámolás: ÁTALÁNYDÍJAS MÉRÉS

átalány mértéke: m³/hó

mérő tulajdonosa: FELHASZNÁLÓ SZOLGÁLTATÓ

mérő típusa:

mérő gyári száma:, Plonbaszám:

mérő hitelesítés dátuma:

mérő beépítés helye (címe): Hódmezővásárhely,

6.) A szolgáltatás teljesítés adatai

- Teljesítés helyének neve, címe: Hódmezővásárhely sz. alatti hőközpont.

Tulajdonosa: FELHASZNÁLÓ SZOLGÁLTATÓ

Üzemeltetője: FELHASZNÁLÓ SZOLGÁLTATÓ

- A hőközpont maximális hőteljesítménye: kW
- A hőközpont maximális HMV teljesítménye: m³/h

7.) Szolgáltatói partner kapcsolat:

- Hibabejelentés személyesen: Hódmezővásárhely, Hódtói fűtőmű, Németh László u. 11.
Telefonon: 62/244-870

- Ügyfélszolgálati iroda címe: Megyei Jogú Város Polgármesteri Hivatal Hódmezővásárhely, Kossuth tér 1. fsz. 1
Telefon: 62/530-164

Hódmezővásárhely, 20... hó nap

.....
Igénybejelentő (tulajdonos)

.....
Felhasználó (képviselője)

.....
Szolgáltató



HÓDMEZŐVÁSÁRHELYI VAGYONKEZELŐ
ÉS SZOLGÁLTATÓ ZÁRTKÖRŰ
RÉSZVÉNYTÁRSASÁG

6800 Hódmezővásárhely, Bajcsy-Zs. u. 70. Pf.: 36

Telefon : (62)533-010 Telefax : (62)530-990

ADATNYILVÁNTARTÓ LAP

(EGYÉB FELHASZNÁLÓ)

KÖZSZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS SZÁMA: TKSZ 1-/20...

1.) Az igénybejelentő (tulajdonos) adatai:

Neve:
Címe:
Cégjegyzék száma:
Adószáma:
Statisztikai azonosítója:
Képviselőjének neve:
címe:
szül.helye, ideje:
anyja neve:

2.) Felhasználó adatai:

Neve:
Címe:
Cégjegyzék száma:
Adószáma:
Statisztikai azonosítója:
Képviselőjének neve:
címe:
szül.helye, ideje:
anyja neve:

3.) Díjfizető adatai:

Neve:
Címe:

Díjfizetés módja: CSEKK ÁTUTALÁS CSOP. BESZ. PÉNZTÁR

Számlavezető pénzügyintézet neve és számlaszáma:

Díjbeszedő általi fizetés kért havi időpontja:

4.) Felhasználási hely adatai:

Címe, hrsz-a: **6800 Hódmezővásárhely**

Távhőellátás módja: ...hőátalakítás nélküli közvetlen fűtési és használati melegvíz célú szolg.

Fűtendő alapterület:m², térfogat: lgm³

Maximális hőteljesítmény-igény: kW.

5.) Elszámolási adatok:

Hőmennyiségmérés módja: épületrészenkénti mérés

Hőmennyiségmérő tulajdonosa: FELHASZNÁLÓ KÖZÖSSÉG SZOLGÁLTATÓ

típusa:

gyári száma:

hitelesítés dátuma:

beépítés helye:

mért épület (épületrész címe):

mérés indulásának időpontja:....., induló óraállítás:..... Mwh

Használati melegvíz elszámolás: ÁTALÁNYDÍJAS MÉRÉS

átalány mértéke: m³/hó

mérő tulajdonosa: FELHASZNÁLÓ SZOLGÁLTATÓ

mérő típusa:

mérő gyári száma:

mérő hitelesítés dátuma:

mérő beépítés helye (címe):

6.) A szolgáltatás teljesítés adatai:

- Teljesítés helyének neve, címe: Hódmezővásárhely, sz. alatti hőközpont.

Tulajdonosa: FELHASZNÁLÓ SZOLGÁLTATÓ

Üzemeltetője: FELHASZNÁLÓ SZOLGÁLTATÓ

- A hőközpont maximális hőteljesítménye:

- Hőhordozó közeg fajtája:

- Maximális átadási hőmérséklet: °C

- Minimális visszavételi hőmérséklet °C

- Hőhordozó tömegáram max. m³/h

- A hőközpont maximális HMV teljesítménye: m³/h

- A teljesítés határa (helye):

7.) Szolgáltatói partner kapcsolat:

- Hibabejelentés személyesen: Hódmezővásárhely, Hódtói fűtőmű, Németh László u. 11.
Telefonon: 62/244-870
- Ügyfélszolgálati iroda címe: Megyei Jogú Város Polgármesteri Hivatal Hódmezővásárhely,
Kossuth tér 1. fsz.
Telefon: 62/530-164

Hódmezővásárhely, 20... hó nap.

.....
Igénybejelentő (tulajdonos)

.....
Felhasználó (képviselője)

.....
Szolgáltató



6. sz. melléklet

HÓDMEZŐVÁSÁRHELYI VAGYONKEZELŐ ÉS SZOLGÁLTATÓ ZÁRTKÖRŰ RÉSZVÉNY- TÁRSASÁG

6800 Hódmezővásárhely, Bajcsy Zs. u. 70. Pf.:36

Szerződés száma: /20...

FELHASZNÁLÓ VÁLTOZÁS BEJELENTÉSE - LAKOSSÁGI

BEJELENTKEZŐ ADATAI:

Név:

Születési hely:

Anyja neve:

Munkahely:

Leánykori név:

Születési idő:

év

hó

nap

Értesítési cím:

Felhasználási hely megnevezése és címe

Ahonnan költözik:	Ahova költözik:
..... U. SZ.... /	Hmvhely, U. SZ.... /
Helyrajzi szám:	Helyrajzi szám:

Használat jellege

TULAJDONOS - BÉRLŐ	TULAJDONOS - BÉRLŐ
--------------------	--------------------

Felhasználó változáskor a költségmegosztó leolvasását : **K É R I** vagy **N E M K É R I**

KIJELENTKEZŐ ADATAI:

BEJELENTKEZŐ ADATAI:

A felhasználó változás időpontja: 20... , hó , nap	A felhasználó változás időpontja: 20... , hó , nap
Fizetés módja:	
Díjhátralék: Ft + járulékos költség	Díjhátralék: - Ft + járulékos költség
Melegvízmérő állása a felhasználó változáskor m3	Melegvízmérő állása a felhasználó változáskor m3

KIJELENTKEZŐ ADATAI:

Felhasználó neve:.....

Felhasználó új címe, telefonszáma:.....

A nyomtatvány 1 példányát átvettem és a megjelölt
adatok pótlásáról gondoskodom.

Hmvhely, 20.. hó nap.

Bejelentkező felhasználó:

Kijelentkező felhasználó:.....

Az adatlap átvételét igazolom.

Hmvhely, 20.. hó nap.

Ügyintéző aláírása :.....



7. sz. melléklet

HÓDMEZŐVÁSÁRHELYI VAGYONKEZELŐ ÉS SZOLGÁLTATÓ ZÁRTKÖRŰ RÉSZVÉNY- TÁRSASÁG

6800 Hódmezővásárhely, Bajcsy Zs. u. 70. Pf.:36

Szerződés száma: /20...

FELHASZNÁLÓ VÁLTOZÁS BEJELENTÉSE - Egyéb felhasználó

BEJELENTKEZŐ ADATAI:

Név:

Céjegyzék száma:

Adószáma:

Statisztikai azonosítója:

Képviselőjének neve:

Leánykori név:

Születési idő:

Anyja neve:

Értesítési cím:

Szül. helye:

év

hó

nap

Felhasználási hely megnevezése és címe

Ahonnan költözik:	Ahova költözik:
..... u. SZ. /	Hmvhely, SZ.
Helyrajzi szám:	Helyrajzi szám:

Használat jellege

TULAJDONOS - BÉRLŐ	TULAJDONOS - BÉRLŐ
--------------------	--------------------

Felhasználó változáskor a költségmegosztó leolvasását : **K É R I** vagy **N E M K É R I**

KIJELENTKEZŐ ADATAI:

A felhasználó változás időpontja:

20... , hó , nap

BEJELENTKEZŐ ADATAI:

A felhasználó változás időpontja:

20... hó , nap

Fizetés módja:

Díjhátralék: Ft + járulékos költség

Melegvízmérő állása a felhasználó változáskor
..... m3

Díjhátralék: Ft + járulékos költség

Melegvízmérő állása a felhasználó változáskor
..... m3

KIJELENTKEZŐ ADATAI:

Felhasználó neve:

Felhasználó új címe, telefonszáma:

A nyomtatvány 1 példányát átvettem és a megjelölt
adatok pótlásáról gondoskodom.

Hmvhely, 20... hó nap.

Bejelentkező felhasználó:

Kijelentkező felhasználó:

Az adatlap átvételét igazolom.

Hmvhely, 20... hó nap.

Ügyintéző aláírása :

8. sz. melléklet

Hódmezővásárhelyi Vagyonkezelő Zrt.
Számlázás részére

H M V H E L Y
Bajcsy Zs. u. 70.

Ikt.sz.:...../20...
Ügyintéző: Urbánné

KÉRELEM

Alulírott Hmvhely,
..... szám alatti lakos azzal a kéréssel fordulok T. Címhez, hogy az 20... - 20... évi fűtési idényben tárgy hótól kezdődően részemre Ft/hó+ÁFA fűtődíjat szíveskedjenek számlázni az Önök által megállapított Ft/hó+ÁFA helyett, az alábbi indokaim alapján:

.....
.....
.....

.....
Aláírás

NYILATKOZAT

Alulírott Hmvhely,
..... sz. alatti lakos az alábbi nyilatkozatot teszem.

A fűtési idény végén, a költségmegosztók elszámolása után, ha a fentiek ellenére a Szolgáltató plusz fizetendő fogyasztást számláz, azt a határidőn belül maradéktalanul megfizetem.

Hódmezővásárhely, 20... hó nap

.....
Aláírás

Kérelmét átvettem:

Hódmezővásárhely, 20... hó nap

.....
Ügyintéző

9. sz. melléklet
A Hódmezővásárhelyi Vagyonkezelő és Szolgáltató ZRT.
szervezeti ábrája
2017.

