

2140/2022



TÁVHŐSZOLGÁLTATÁSI ÜZLETSZABÁLYZAT

2022. szeptember 30.

Tartalom

A szolgáltató főbb adatai:	4
b.) Társaság szervezeti tagozódása:	4
1./ ÁLTALÁNOS RÉSZ	4
1.2 A távhőszolgáltató működési területe Szentes városban.....	6
2./ KAPCSOLAT A FELHASZNÁLÓKKAL, ÜGYFELEKKEL	7
2.2. Ügyfélszolgálati tevékenység megjelölt helyei.....	7
3./ KAPCSOLAT A KÜLSŐ KÖRNYEZETTEL.....	8
4./ TÁVHŐSZOLGÁLTATÁSSAL KAPCSOLATOSFOGYASZTÓVÉDELEM	8
4.1 Felhasználók érdekképviselői szervezeteinek jegyzéke.....	9
5./ FELHASZNÁLÓK PANASZÜGYEIVEL KAPCSOLATOS ELJÁRÁSIKÉRDÉSEK	10
6./ TÁVHŐTERMELŐI ÉS TÁVHŐSZOLGÁLTATÓI KÖTELEZETTSÉGEK ÉS JOGOK	12
6.1 A távhőszolgáltató köteles:	13
6.2 A távhőszolgáltató jogosult:	14
6.3 Felhasználási helyek létesítésének, bővítésének feltételei, engedélyezés és eljárás	14
6.4 Üzembe helyezés	15
6.5 Bekapcsolási feltételek	15
6.6 Eljárási kérdések rendszer szintű bővítés esetén.....	15
6.7 Közszolgáltatási szerződés fogalma, fajtái	15
A közszolgáltatási szerződés létrejöhet:	16
6.8 Közszolgáltatási szerződések tartalmi követelményei.....	16
7. A SZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉSEK FŐBB KÉRDÉSEINEK TAGLALÁSA	17
7.2 Hőfelhasználás és szabályozás.....	17
7.3 Felhasználási helyeken tervezett belső hőmérsékletek	17
7.4 Szolgáltatási körülmények ellenőrzése	18
7.5 A távhőszolgáltató jogosult ellenőrizni:	18
7.6 A távhőszolgáltató ellenőrzésének következményei.....	18
8./ A FELHASZNÁLÓI KÖTELEZETTSÉGEK ÉS JOGOK.....	18
8.1 A felhasználó köteles:	19
8.2 A felhasználó jogosult:	20
9./ MÉRÉS, DÍJFIZETÉS ÉS ELSZÁMOLÁS	20
9.2 Használati melegvíz felhasználás.....	21
9.3 Egyéb szolgáltatás.....	22
9.4 Számla elleni kifogás	22
9.5 Elszámolás hibás mérés esetén	23
9.6 Fűtési időszak kezdetének meghatározása.....	23
10./ DÍJAK KIALAKÍTÁSÁNAK ÁLTALÁNOS KÖVETELMÉNYEI	23
11./ CSATLAKOZÁSI DÍJ MEGÁLLAPÍTÁSA	24

12/ EGYÜTTMŰKÖDÉSI ELV.....	24
1. sz. melléklet	26

A szolgáltató főbb adatai:

Társaság cégneve :Szentés Város Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság

Rövidített neve :SZVSZ KFT.

Székhelye :6600 Szentés, Vásárhelyi út 12. sz.

Alapító okirat kelte: 1992. december 31.

Cégbejegyzés ideje : 1993. március 02.

Cégbejegyzés száma : Cg.06-09-002175

Működés időtartama : Határozatlan

Vezető tisztségviselő: Holman István ügyvezető igazgató

a.) A társaság főtevékenysége: 35.30'08 Gőzellátás, légkondicionálás

Távhőszolgáltatási működési engedély száma: 66/2012.

Távhőtermelői működési engedély száma: 67/2012.

Az engedélyek időbeli hatálya: határozatlan ideig hatályos.

b.) Társaság szervezeti tagozódása:

Tulajdonos : Szentés Város Önkormányzata

Felügyelő Bizottság : Szentés Város Önkormányzat Képviselő-testülete által
kijelölt és ellenőrzési jogkörrel felruházott öttagú
bizottság

Képviselőre jogosult neve : Holman István ügyvezető igazgató

1./ ÁLTALÁNOS RÉSZ**1.1 Az Üzletszabályzat hatálya, érvényességi köre**

A Szentés Városi Szolgáltató Kft. – mint távhőtermelő és egyben távhőszolgáltató – Üzletszabályzata a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. sz. törvényben, továbbá a távhőszolgáltatásról szóló 157/2005. (VIII.15.) Kormány rendeletben megfogalmazott cél – a felhasználói igényeket szolgáló gazdaságos, folyamatos és biztonságos távhőtermelés és távhőszolgáltatás – megvalósítása érdekében, a helyi szolgáltatási sajátosságok figyelembevételével szabályozza a távhőszolgáltató működését. Meghatározza a távhőszolgáltató kötelezettségeit és jogait, szabályozza a távhőszolgáltató és a felhasználó szerződéses viszonyát, a mérés és elszámolás rendjét, továbbá a szolgáltatónak a felhasználókkal, fogyasztóvédelmi felügyelőségekkel és a felhasználói érdekképviselői szervezetekkel való együttműködését.

Az Üzletszabályzat – Szentés város területén – a távhőszolgáltatásba bekapcsolt felhasználókra és díjfizetőkre, valamint a távhőszolgáltatóra vonatkozó

rendeleteket és részletes információkat tartalmazza.

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

A Szentés Városi Szolgáltató Kft. a Magyar Energetikai- és Közmű-szabályozási Hivatal 67/2012. számú határozata alapján

A fentiek a Szentés Városi Szolgáltató Kft. – mint távhőszolgáltató – részére az engedélyes távhőrendszerekre vonatkozóan: üzemeltetési, fejlesztési és szolgáltatási jogokat és kötelezettségeket jelentenek.

1.2 A távhőszolgáltató működési területe Szentes városban

A távhőszolgáltató címe és központi

székhelye: Szentes Városi Szolgáltató Kft.

6600 Szentes, Vásárhelyi út 12. sz. Pf. 33.

Tel.: 63/560-620

E-mail: szvsz@szvszkft.hu

Telephely címe és székhelye:

Szentes Városi Szolgáltató Kft. Hőszolgáltató-javító részleg

6600 Szentes, Arany J. u. 11. sz.

Debreceni utcai fűtőmű

6600 Szentes, Bruszniai st. 14.

Kertvárosi fűtőmű

6600 Szentes, Köztársaság u. 31.

Tel.: 63/400-244

Kurcaparti fűtőmű

6600 Szentes, Liget sor 8.

Kossuth u. Déli oldali hőközpont

6600 Szentes, Bacsó B. u. 2.

Távhőtermelő és távhőszolgáltató rendszerek

megnevezése:

1./ Kurca-parti távhőrendszer

2./ Debreceni utcai ltp. távhőrendszer

3./ Kossuth u. Déli oldal távhőrendszer

4./ Kertvárosi ltp. távhőrendszer

Geotermikus energiaforrások megnevezése:

1./ Termálkút – I. Szentes, Városcsöveg Kksz.: B – 657.

2./ Termálkút – II. Szentes, Kertváros Kksz.: B – 658.

3./ Termálkút - III. Szentes, Ilonapart KKsz.: K -505.

Az Üzletszabályzat Szentes Város Önkormányzatának Jegyzője által jóváhagyott időpontban lép hatályba.

Érvényessége a visszavonásig szól, illetve ameddig azt jogszabály hatályon kívül nem helyezi.

2./ KAPCSOLAT A FELHASZNÁLÓKKAL, ÜGYFELEKKEL

2.1. Ügyfélszolgálat, tanácsadás

A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/B § (2) bekezdés alapján a Szentes Városi Szolgáltató Kft. 6600 Szentes Vásárhelyi út 12. szám alatti székhelyén ügyfélszolgálatot működtet.

A Szentes Városi Szolgáltató Kft. a távhőszolgáltatásba bekapcsolt vagy bekapcsolódni kívánó felhasználók részére – a megfelelő tájékoztatás érdekében – ügyfélszolgálati tevékenységet lát el. Az ügyfélszolgálat személyesen és folyamatosan tartja a felhasználókkal a kapcsolatot, a felhasználókat – probléma felmerülése esetén – tájékoztatja és felvilágosítást ad, illetve energiatakarékossági javaslatot nyújt.

Az ügyfélszolgálat feladata megfelelő tájékoztatást adni:

- befizetések egyeztetése, folyószámla kezelés,
- a távhőszolgáltatás igénybevételének feltételeiről,
- az új felhasználói berendezések létesítésének feltételeiről, engedélyezéséről,
- a közszolgáltatási szerződésekben meghatározott kérdésekről,
- a meglévő felhasználói berendezések üzemeltetéséről, szabályozásáról és a hőfogyasztás méréséről,
- az energiatakarékossági lehetőségekről,
- a szolgáltatott távhő mérés szerinti elszámolásáról,
- a díjfizetés rendjéről,
- a mérőeszközök javítási, hitelesítési és szükség szerinti cseréjének kérdéseiről,
- a panaszok kivizsgálásának rendjéről,
- az ügyeleti szolgálat tevékenységéről,
- a hőszolgáltatás vállalkozási tevékenységéről,
- a hibabejelentések módjáról.

2.2. Ügyfélszolgálati tevékenység megjelölt helyei

Szentes Városi Szolgáltató Kft. Központi irodák

6600 Szentes, Vásárhelyi út 12. sz. Pf. 33.

Tel.: 63/560-620

www.szvszkft.hu

Ügyfélfogadás: hétfő-kedd-csütörtök 7:30-16:00, szerda 7:30-19:30, péntek 7:30-13:00.

Tájékoztatás: műszaki, jogi, díjfizetési ügyekben.

Hibabejelentés: 0 – 24 óráig

Diszpécserközpont: 6600 Szentes, Kertvárosi lütemű

Tel.: 63/400-244

A Szolgáltató diszpécserszolgálatára kizárólag műszaki problémák bejelentésére van fenntartva.

2.3. A Társaság a székhelyén ügyfélszolgálati pénztárt működtet.

Ügyfélszolgálati pénztár nyitvatartása:

Hétfő:	8:00-12:00, 12:30-15:30
Kedd:	8:00-12:00, 12:30-15:00
Szerda:	7.30-19.30
Csütörtök:	8:00-12:00, 12:30-15:30
Péntek:	8:00-12:00,

2.4. Adatvédelem

A Szolgáltató Adatvédelmi és Adatbiztonsági Szabályzata célja meghatározni a Szolgáltató által vezetett nyilvántartások adatvédelmi előírások szerinti kezelésének rendjét, biztosítani a Szolgáltató – mint adatkezelő és adatfeldolgozó által kezelt adatoknak az adatvédelem törvényességi elveinek megfelelően az adatbiztonság érvényesülését, megakadályozni az adatokhoz való jogosulatlan hozzáférést, az adatok megváltoztatását és jogosulatlan nyilvánosságra hozatalát.

3./ KAPCSOLAT A KÜLSŐ KÖRNYEZETTEL

A távhőszolgáltató kapcsolatot tart:

- az általános és egyedi közszolgáltatási (szolgáltatási) szerződéssel rendelkező, a távhőszolgáltatásba bekapcsolt felhasználókkal, a szerződésekben foglaltak teljesítése érdekében,
- Szentes Város Önkormányzatával, a távhőszolgáltatásba bekapcsolódni kívánó felhasználói igények teljesítésével kapcsolatos műszaki, gazdaságossági és fejlesztési kérdésekben,
- a földgáz- és villamos energia szolgáltatókkal, a biztonságos és gazdaságos energiaellátás érdekében,
- a Vízügyi Igazgatósággal, a termálvíz kitermelés jogi- és gazdasági előírásainak betartása érdekében,
- a Katasztrófavédelmi Igazgatósággal a termálvíz kitermelés és hasznosítás körülményeinek környezetvédelmi előírásainak betartása érdekében,
- a fogyasztóvédelmi, ill. a felhasználók társadalmi érdekképviseleti szervezeteivel.

4./ TÁVHŐSZOLGÁLTATÁSSAL KAPCSOLATOS FOGYASZTÓVÉDELEM

A távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény, illetve a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: Fgytv.), valamint a fogyasztóvédelmi hatóság kijelöléséről szóló 387/2016. (XII.2.) Korm. rendelet 3. § (2) bekezdésének d.) pontja alapján távhőszolgáltatáshoz kapcsolódó közvetett és közvetlen fogyasztóvédelmi feladatokat:

- Szentes Város Önkormányzatának Jegyzője,
- Csongrád-Csanád Megyei Kormányhivatal Műszaki Hatósági Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály mint megyeszékhely szerinti járási hivatal,
- Magyar Energetikai- és Közmű-Szabályozási Hivatal,

- Társadalmi érdekképviselői szervezetek látnak el.

Az 1997. évi CLV. törvény 2.§. h./ pontja alapján a felhasználói érdekek képviselését ellátó társadalmi szervezetek azok, amelyeket az egyesülési jogról szóló 2011. évi CLXXV. törvény alapján a felhasználók érdekeinek védelmére hoztak létre és az illetékes bíróság nyilvántartásba vett.

A Társaság telefonos ügyfélszolgálatának elérhetősége és nyitvatartási ideje:

A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/B § (2) bekezdés alapján a Szentes Városi Szolgáltató Kft. 6600 Szentes Vársárhelyi út 12. szám alatti székhelyén ügyfélszolgálatot működtet.

Nyitvatartás:

Szerda 7:30 – 19:30

A felhasználó a távhőszolgáltatással kapcsolatos panaszával, észrevételével a Szolgáltató ügyfélszolgálatához, telefonos ügyfélszolgálatához, az ügyvezető igazgatóhoz vagy a felhasználói érdekképviselőhöz fordulhat. A felhasználó részéről a panaszbejelentések történhetnek személyesen (általános, nem műszaki panasz), levélben, telefonon (általános panasz a központi hívószámon, műszaki panasz a diszpécserközpont számán) vagy egyéb módon

Az ügyfélszolgálat teljes időtartama alatt lehetőséget biztosítunk a díjbefizetésekre és a központi elérhetőségen a telefonos ügyfélszolgálat is működik.

4.1 Felhasználók érdekképviselői szervezeteinek jegyzéke

- Magyar Energiafogyasztók Szövetsége
- Vezetékes Energiafelhasználók Szövetsége
- Települési Önkormányzatok Országos Szövetsége
- Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület

A távhőszolgáltatással kapcsolatosan felmerülő fogyasztóvédelmi feladatok ellátásában – hatásköri megosztásra való tekintet nélkül – az érintett szervek és szervezetek kivétel nélkül mindegyike felléphet a felhasználók érdekeinek sérelme vagy ennek veszélye esetén a vonatkozó jogszabályokban meghatározott esetekben és módon.

A társadalmi felhasználói érdekképviselők – a társadalmi tevékenység elősegítése érdekében a fogyasztóvédelmi feladatok ellátásánál – a jogszabályi feltételeknek való megfelelést és a közreműködési szándékot írásban jelentik be az érintett fogyasztóvédelmi szerveknek, illetve a távhőszolgáltatónak.

A felhasználók panaszos ügyeinek kivizsgálásában, érdekeinek képviselésében – erre irányuló írásbeli meghatalmazás alapján – a felhasználói érdekképviselő is felléphet. Ez esetben a felhasználói érdekképviselőt a felhasználó jogai teljes egészében megilletik.

A feljogosított szervezetek által végzett ellenőrzések, vizsgálatok és eljárások során a távhőszolgáltató köteles mindazokat az adatokat, információkat a vizsgálatot végzők rendelkezésére bocsátani, melyek a felhasználói érdekvédelem gyakorlásához szükségesek és a felhasználókat érintő kérdésekkel kapcsolatosak (együtműködési kötelezettség).

5./ FELHASZNÁLÓK PANASZÜGYEIVEL KAPCSOLATOS ELJÁRÁSI KÉRDÉSEK

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

A közérdekű bejelentés olyan körülményekre, hibára vagy hiányosságra hívja fel a figyelmet, amelynek megszüntetése a közösség érdekeit szolgálja.

- A felhasználó panaszával elsősorban a távhőszolgáltató ügyfélszolgálati tevékenységet ellátó helyeihez fordulhat, ahol a panasz jellegének és behatárolásának elbírálása, az intézkedés megtételének szükségessége és módja – meghatározásra kerül. A panasz benyújtásának módjai: benyújtható személyesen szóban, a telefonos ügyfélszolgálaton keresztül, továbbá írásban. Az elbírálás során figyelembe kell venni a felhasználói berendezésekre vonatkozó és azok üzemeltetésére, fenntartására vonatkozó – a távhőszolgáltatót nem érintő – hatáskört.

A távhőszolgáltató a felhasználó panaszát – annak indokoltságának figyelembevételével – azonnal, legkésőbb tizenöt (15) napon belül kivizsgálja és ennek eredményéről a felhasználót, illetőleg a felhasználó által megnevezett érdekképviselőt írásban tájékoztatja. A válaszadási határidő bármely hatóság megkeresésének szükségessége esetén egy alkalommal legfeljebb tizenöt (15) nappal meghosszabbítható.

A panasz kivizsgálásának eredményeképpen elutasítás esetében – az elutasítás okát részletesen meg kell indokolni.

A panasz elutasítása esetén a Társaság köteles a fogyasztót írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával - annak jellege szerint - mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti.

A Társaság a fogyasztói jogvita rendezése érdekében igénybe vesz békéltető testületi eljárást.

A Fgytv. 17/B. § (9) bek. szerinti fogyasztóvédelmi szervek, békéltető testületek, fogyasztói érdekek képviselőit ellátó egyesületek, valamint felügyeleti szervek:

Csongrád-Csanád Megyei Kormányhivatal Műszaki Hatósági Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály, mint megyeszékhely szerinti járási hivatal

Cím: 6722 Szeged, Rákóczi tér 1.

Postacím: 6701 Szeged, Pf. 1096.

Telefon: +36 62 680 530

E-mail: fogyasztovedelem@csongrad.gov.hu

Technológiai és Ipari Minisztérium

Cím: 1011 Budapest, Fő u. 44-50.

Telefon: +36/1/795-6766

Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal

Cím: 1054 Budapest, Bajcsy-Zsilinszky út 52.

Postacím: 1388 Budapest, Pf. 88.
Telefón: +36/1/459-7777
Telefax: +36/1/459-7766
E-mail: mekh@mekh.hu

Fogyasztóvédelmi ügyfélszolgálat

Cím: 1054 Budapest, Bajcsy-Zsilinszky út 52.
Postacím: 1388 Budapest, Pf. 88.
Telefón: +36/1/459-7740
Faxszám: +36/1/459-7739
Zöldszám: +36/80-205-386
E-mail: fogyasztovedelem@mek.hu

Szentesi Járási Hivatal Kormányablak

Cím: 6600 Szentés, Kossuth tér 6.
Telefón: 63/510-300
Telefax: 63/510-395

Szentés Város Önkormányzata

Cím: 6600 Szentés, Kossuth tér 6.
Dr. Sztantics Csaba jegyző
Telefón: 63/510-384
E-mail: sztantics@szentés.hu

Szegedi Járásbíróság

Postacím: 6720 Szeged, Széchenyi tér 4.

Magyar Energiafogyasztók Szövetsége

Cím: 1091 Budapest, Üllői út 25.
Telefón: +36/1/210-7116
E-mail: mesz.iroda@freemail.hu

Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület

Cím: 1012 Budapest, Logodi u. 22-24.
Telefón: +36/1/201-4102
E-mail: ofe@ofe.hu

Fogyasztóvédelmi Egyesületek Országos Szövetsége

Cím: 1012 Budapest, Logodi u. 22-24.
Telefón: +36/30/400-4477, +36/30/515-3210
E-mail: feosz@feosz.hu

Fogyasztóvédők Magyarországi Egyesülete

E-mail: info@fogyasztovedok.hu

Lakásszövetkezetek és Társasházak Országos Szövetsége

Cím: 1146 Budapest, Hermina út 57.
Telefón: +36/1/331-1313
Telefax: +36/1/331-1396
E-mail: losz@losz.hu

Lakásbérlet és Lakók Egyesülete

Cím: 1138 Budapest, Dagály u. 11/a.
E-mail: info@labe.hu, filotas@labe.hu

Csongrád Megyei Békéltető Testület

Név: Jerney Zoltán

6721 Szeged, Párizsi körút 8-12.

Telefon: + 36 62 554 250/118 mellék

Telefax: + 36 62 426 149

E-mail: bekelteto.testulet@csmkik.hu

- A felhasználó panaszával Szentes Város Önkormányzatának Jegyzőjéhez is fordulhat, a távhőszolgáltatónál tett panaszos ügyek kivizsgálásának vagy megszüntetésének eredménytelensége, illetve annak jellege miatt. Ez esetben a jegyzői hatáskörben – a panasz, bejelentés eredményes kivizsgálása érdekében – ellenőrzést gyakorol:

a./ távhőtermelőt, illetve távhőszolgáltatót érintően

- a biztonságos, hatékony távhőtermelési és távhőszolgáltatási engedélyekben, idevonatkozó rendeletekben és üzletszabályzatban előirt feltételek meglétével és azok teljesülésével kapcsolatos kérdésekben,
- ellenőrzési feladatok ellátásához jogosult a szükséges dokumentumokat és információkat a távhőszolgáltatótól megkérni, kérelem esetén azokat a fogyasztóvédelmi felügyelőségek vagy a felhasználók társadalmi érdekképviselői szervezetek rendelkezésére bocsátani,
- a távhőszolgáltató által alkalmazott díjszerkezet, költség összetevők indokolt alkalmazását.

b./ felhasználási helyet érintően

- a mérés szerinti elszámolás alapját képező hőmennyiségmérő, költségmegosztó, használati melegvízmérő – ellenőrzés, leolvasás, szerződésszegés, felhasználói berendezés ellenőrzés, szabálytalan vételezés miatti – a beépítés helyére történő bejutását elrendelheti, amennyiben azt a felhasználó nem teszi lehetővé,
- a távhő vételezésére vonatkozó szerződésszegés, szabálytalan vételezés esetén elrendelheti a távhőszolgáltatás felfüggesztését.

Az Önkormányzat Jegyzője az általa hozott határozatát az energiaellátás folyamatos biztosítása érdekében – fellebbezésre való tekintet nélkül – végrehajthatóvá nyilváníthatja.

Az ügyintézés határideje: 60 nap.

- A felhasználó panaszával a Csongrád-Csanád Megyei Kormányhivatal Műszaki Hatósági Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztályához is fordulhat.

6./ TÁVHŐTERMELŐI ÉS TÁVHŐSZOLGÁLTATÓI KÖTELEZETTSÉGEK ÉS JOGOK

A Szentes Városi Szolgáltató Kft., mint távhőtermelő és egyben távhőszolgáltató – köteles és egyben jogosult – a részére kiadott működési engedélyekben foglaltak szerint Szentes városának területén: hatáskörébe tartozó távhőtermelő létesítmények és távhőszolgáltató rendszerek általi

folyamatos, biztonságos, az elvárt színvonalon történő, meghatározott mértékű távhő termelésére és távhő szolgáltatására.

6.1 A távhőszolgáltató köteles:

- az ellátási feladatok teljesítése érdekében - az üzemeltetési és fenntartási feladatok melletti új, vagy növekvő igények kielégítésére a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. számú törvény által meghatározott feltételek mellett – a szükséges fejlesztéseket elvégezni,
- engedélyezési eljárások, ellenőrzések, felhasználói panaszok esetén az előírt formában és tartalomban a felhasználói érdekekkel kapcsolatos adatokat, információkat az engedélyező illetve az ellenőrzésekre, vizsgálatokra feljogosított szervek és szervezetek rendelkezésére bocsátani (együttműködési kötelezettség),
- a távhőellátás teljesítése esetén – a lakossági és az egyéb felhasználóval – a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. számú törvény 37.§. és annak végrehajtására kiadott 157/2005. (VIII.15.) Korm.sz. rendelet 3. sz. melléklete a Távhőszolgáltatási Közzolgáltatási Szabályzat (TKSZ) 9. szerinti tartalommal – általános és egyedi közzolgáltatási szerződést kötni,
- újonnan létesítendő felhasználói berendezések bekapcsolása esetén – a szolgáltatói berendezés üzembiztonsága, vagyonszükséglete, valamint az élet- és egészségvédelem, továbbá a vételezési feltételek, körülmények biztonságos teljesítése érdekében – felülvizsgálatot és ellenőrzést végezni,
- a távhőtermelői és szolgáltatói berendezések állandó és folyamatos üzemképes állapotának biztosításáról, rendszeres karbantartásáról, előre nem tervezhető meghibásodások, üzemzavarok esetén történő lehető legrövidebb időn belüli hibaelhárításról és ezen okok miatti szüneteltetés vagy csökkentett mértékű szolgáltatás miatt – az érintett felhasználók haladéktalan értesítéséről gondoskodni,
- tervszerű korlátozások, szüneteltetések, és energia korlátozás esetén az önkormányzatot és a korlátozással érintett felhasználói kört haladéktalanul értesíteni – a korlátozás várható időtartamáról, az elrendelés kezdeti és feloldási időpontjáról,
- tervszerű és előre tervezhető karbantartási, felújítás, javítási munkavégzések megkezdéséről és várható befejezési időpontjáról – amennyiben ez a szolgáltatást érinti – a felhasználókat a munkák megkezdése előtt - 10 nappal - értesíteni,
- a távhőtermelő és távhőszolgáltatói létesítmény idegen ingatlanon történő elhelyezése során a létesítmények elhelyezésével kapcsolatosan okozott kárt – az ingatlan tulajdonosának meg téríteni,
- a távhővel szolgáltatott fűtési- és használati melegvíz műszaki – energetikai paramétereinek, körülményeinek meghatározása mellett – a mérés feltételeit, az elszámolás és díjfizetés módját, rendjét, nyilvántartási rendszerét, az alkalmazott adatkezelési rendszert – meghatározni,
- az általa működtetett ügyfélszolgálaton keresztül a felhasználókat tájékoztatni a távhőszolgáltatás igénybevételének feltételeiről, változásairól, az általános

közszolgáltatási szerződésben foglaltak tartalmáról, különös tekintettel a számlázás rendjéről és a szolgáltatás minőségéről.

6.2 A távhőszolgáltató jogosult:

- új, vagy növekvő távhőigénnyel jelentkező felhasználási hely tulajdonosa részére a szükséges teljes fejlesztési költségek fedezésére – csatlakozási díjat felszámítani,
- távhőtermelői és távhőszolgáltatói létesítmény idegen ingatlanon történő elhelyezéséhez és annak használatára kisajátítási, használati, biztonsági övezet kijelölési és vezetékjogot kérni,
- az élet- és vagyonbiztonság veszélyeztetése, a termelői és szolgáltatói berendezések üzemzavara esetén, valamint más módon el nem végezhető munkák elvégzéséhez a távhőszolgáltatást a szükséges legkisebb felhasználói körben és időtartamban szüneteltetni,
- az országos tüzelőanyag-hiány miatt nála, vagy a vele szerződéses jogviszonyban álló energiaszolgáltatóknál fellépő termelés kiesés esetén, vagy környezetvédelmi érdekből a távhőszolgáltatást korlátozni,
- a felhasználó vételezését, a felhasználói berendezés állapotát – az ingatlan tulajdonosának, illetőleg használójának személyes érdekei figyelembevételével – vészhelyzet vagy annak gyanúja esetén kivéve – munkanapokon 8 és 20 óra között – ellenőrizni, az ellenőrzést csak erre feljogosított és arcképes igazolvánnyal rendelkező személy végezheti.

6.3 Felhasználási helyek létesítésének, bővítésének feltételei, engedélyezés és eljárás

Új felhasználói hely, felhasználói berendezés létrehozása előtt vagy többletteljesítmény igényének jelentkezése esetén – az igénybejelentő tulajdonosának részéről írásbeli tájékoztatást kell kérnie a távhőszolgáltatótól.

A felhasználói igénybejelentésnek a következőket kell tartalmaznia:

- felhasználó neve, pontos címe,
- tervezett felhasználási hely és létesítmény megnevezése,
- az igényelt többletteljesítmény fűtési- és használati melegvíz készítésének csúcshőigény megadásával,
- technológia csúcshőigény megadása,
- üzembe helyezés tervezett időpontja,
- a tervezett beruházás teljes költsége.

A benyújtott – előzetes – igénybejelentésre a távhőszolgáltató köteles 30 napon belül az igény kielégítésének műszaki-gazdasági feltételeiről tájékoztatást adni és a legkedvezőbb távhő vételezési mód meghatározásában az igénylővel együttműködni.

A távhőszolgáltató részéről kiadott engedély tartalmazza a csatlakozás és bővítés feltételeit is, melynek birtokában a műszaki feltételek és követelmények szerint – a létesítmény tervezési előírásainak és engedélyeztetési eljárásoknak megfelelően – kell a műszaki terveket elkészíteni.

Az elkészült műszaki tervek 2 példányát a távhőszolgáltató részére véleményezés végett be kell benyújtani.

A kivitelezés megkezdésének feltételét képezi a Szentes Városi Szolgáltató Kft. – mint távhőtermelő és egyben távhőszolgáltató által elfogadott és záradékolt terv.

6.4 Üzembe helyezés

A felhasználói berendezések kivitelezésének befejezése után – külön írásbeli értesítés alapján történő, az eredményes műszaki átadás-átvételi eljárás befejeztével kerülhet sor az üzembehelyezésre.

A távhőszolgáltató az eljárásokban köteles részt venni és díjmentesen közreműködni.

6.5 Bekapcsolási feltételek

Újonnan létesített felhasználói berendezést, felhasználói vezetékhalózatot a szolgáltató berendezéssel kizárólag a távhőszolgáltató kapcsolhatja össze.

Ennek előfeltétele a felhasználói berendezésekre, vezetékhalózatra vonatkozó írásbeli kivitelezői nyilatkozat, melynek garanciát kell adni arra, hogy az általa létesített felhasználói berendezés, vezetékhalózat megfelel-e a vonatkozó műszaki, biztonsági előírásokban és a kötelezően alkalmazandó szabványokban foglaltaknak – vagyis alkalmas-e a szolgáltatói berendezéssel történő összekapcsolásra.

Ha a távhőszolgáltató a felhasználói berendezést felülvizsgálva azt állapítja meg, hogy az nem felel meg a vonatkozó és érvényben lévő szabványoknak, a szolgáltatói berendezés üzembiztonságát, az élet-, egészség- és vagyónbiztonságot veszélyezteti, úgy köteles az összekapcsolást megtagadni.

A mérés feltételeit az előírások szerint a felhasználó saját költségén alakítja ki, és a mérőeszközöket a távhőszolgáltató szereli fel.

6.6 Eljárási kérdések rendszer szintű bővítés esetén

Nagyobb felhasználói kört vagy településrészt érintő és Szentes Város Önkormányzatának Jegyzője által kiadott távhőszolgáltató működési engedély módosítását igénylő, a meglévő távhőrendszer rendszerszintű bővítésére – saját beruházáson kívüli esetekben – Szentes Város Önkormányzata vagy a felhasználók megbízott képviselőjének kezdeményezése és megbízása alapján – a távhőszolgáltató részére benyújtott igénybejelentés elfogadása után tanulmánytervet kell készíteni.

Ennek elkészítéséhez szükséges előzetes információkat, feltételeket és követelményeket a távhőszolgáltató köteles rendelkezésre bocsátani.

Az elkészített tanulmánytervet a távhőszolgáltatónak műszaki, gazdaságossági és jogi szempontok alapján kell véleményezni, majd ennek eredményeképpen kialakítani állásfoglalását.

Az állásfoglalás birtokában az Önkormányzat vagy a felhasználók megbízott képviselője és a távhőszolgáltató megállapodást köthet a távhőellátási rendszer bővítésére szolgáló kiviteli tervek elkészítésére vagy elkészíttetésére, kivitelezésére és finanszírozására, melynek feltételeit a felek külön szerződésben határoznak meg.

6.7 Közszolgáltatási szerződés fogalma, fajtái

A távhőszolgáltatás a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény 6:256 § és a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. számú törvény 35. § szerint közszolgáltatási szolgáltatás, ahol a szolgáltató és a felhasználó közötti jogviszony szabályait –

közszolgáltatási szerződésben kell rögzíteni.

A közszolgáltatási szerződés létrejöhet:

- Lakossági felhasználók, felhasználói közösségek és a távhőszolgáltató között, mint általános közszolgáltatási szerződés,
- Egyéb (üzemi, üzleti, intézményi) felhasználók és a távhőszolgáltató között, mint egyedi közszolgáltatási szerződés által tartalmazottak szerint.

A távhőszolgáltató köteles a felhasználó részére – annak hatálybalépése előtt legalább 15 nappal – a szerződés tervezetét megküldeni.

Amennyiben a felhasználó részéről véleményeltérés mutatkozik, úgy a távhőszolgáltató a kézhezvételtől számított 15 napon egyeztetést köteles kezdeményezni.

A szerződés csak az eredményes egyeztetés utáni mindkét szerződő fél helybenhagyólagos aláírásával jön létre.

6.8 Közszolgáltatási szerződések tartalmi követelményei

- a távhőszolgáltató cégnevét, székhelyét, cégazonosító adatait és pontos címét,
- az igénybejelentő és a felhasználó megnevezését, címét, természetes személyazonosító adatait (cégnév, székhely, cégazonosító),
- a felhasználó képviselőjének nevét és címét,
- a felhasználási hely címét és helyrajzi számát,
- a távhőellátás módját és a hőmennyiségmérés pontos helyét, a beépített hőmennyiségmérő azonosító adatait, karbantartási, javítási és hitelesítési kötelezettségét,
- a felhasználási hely hőigényét meghatározó főbb jellemzőket,
- az igényelt hőellátás mértékét, a távhőszolgáltató ezzel kapcsolatos kötelezettségét,
- a távhő átadás teljesítési helyének megnevezését, csatlakozási pontját,
- a felhasználási helyet előállító hőközpont, fűtőmű megnevezését, helyét azonosító adatait és a használati melegvíz készítéséhez szükséges közműves ivóvíz rendelkezésre bocsájtójának megnevezését, címét,
- a felhasználói berendezések fenntartására és üzemeltetésére vonatkozó kötelezettségeket,
- a távhőszolgáltatás időtartamának, megkezdésének és befejezésének feltételeit és ezzel kapcsolatos a felhasználó és szolgáltató közötti együttműködést,
- országos tüzelőanyag-hiány vagy környezetvédelmi okok miatt az önkormányzati rendelet által megállapított korlátozásra vonatkozó előírásokat,
- a távhőellátási díj fizetésére kötelezett díjfizetők nevét, címét, természetes személyazonosító adatait, számlaszámát, a díj megosztásának meghatározott módját,
- az elszámolásra, számlázásra vonatkozó fogalmi meghatározások melletti előírásokat, a díjfizetés módjának és lehetőségeinek meghatározását,
- a távhőszolgáltató és a felhasználó részéről történő szerződésszegés és annak következménye alapján történő szankcionális lehetőségeket és eljárásokat,
- a közszolgáltatási szerződés módosítását, hatálybalépését, megszüntetésére irányuló felmondási feltételeket és lehetőségeket.

Az egyedi közszolgáltatási szerződésnek – fentiekben meghatározottakon kívül – tartalmaznia kell:

- a hőhordozó közeg megnevezését, annak mennyiségi és minőségi paramétereire

vonatkozó legfontosabb jellemzők mellett a távhőszolgáltató által biztosítható legnagyobb hőtéljesítményt, illetőleg éves hőmennyiséget,

- a felhasználó által a távhőszolgáltató részére visszaadandó hőhordozó közeg mennyiségére és minőségére való utalást,
- a felhasználó üzemének jellegéből adódó, a távhőszolgáltató üzembiztonságát vagy más felhasználó vételezését esetileg zavaró vagy veszélyeztető hatások megszüntetésének módját.

A közszolgáltatási szerződések a fentiekben meghatározott szempontok figyelembevételével és tartalommal lépnek hatályba, és azok alkalmazására szolgálóan jelen üzletszabályzat mellékletét képezik.

7. A SZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉSEK FŐBB KÉRDÉSEINEK TAGLALÁSA

7.1 Hőmennyiségmérés alapján történő távhőszolgáltatás

A Szentes Városi Szolgáltató Kft földgáz- és termál energiahordozókból történő hőhasznosítású távhőrendszereiben indirekt, azaz lemezes hőcserélőkön keresztüli távhőszolgáltatást valósít meg.

A távhőrendszerekre kiadott fűtővíz névleges hőlépcsője 70/50°C melegvíz, a használati melegvíz hőmérséklete névlegesen 54°C értékű.

A felhasználási hely (épület, épületrész) hőfelhasználásának megállapítását a teljesítési helyen beépített és a felhasználási hely önálló hőfelhasználását hitelesen mérő hőmennyiségmérő teszi lehetővé, mely a mérés szerinti díjfizetés és elszámolás alapját képezi.

A távhőszolgáltató a hőmennyiségmérők adatait, hitelesítési idejét és annak lejártát folyamatosan és ellenőrzési kötelezettség mellett nyilvántartja.

A közszolgáltatási szerződések a térfogatáram-mérőből és elektronikából (számláló) álló hőmennyiségmérő gyári számait, mint azonosító adatait tartalmazzák.

A fűtési díjak elszámolásának alapját képezően – a felhasznált hőmennyiségeket a távhőszolgáltató képviselője meghatározott időpontokban – rendszerint hét elején és végén, hetente legalább két alkalommal leolvassa és az adatokat rögzíti.

7.2 Hőfelhasználás és szabályozás

A távhővel ellátott épület, épületrész önálló hőfelhasználásának felhasználói részről történő mindenkori teljesítmény- és hőmennyiség szabályozása, beállítása – a fűtési kör vezetékhalózat mérőköri ágába beépített elzáró-szabályzó szerelvényvel valósítható meg, a felhasználási paraméterek a hőmennyiségmérőről leolvashatók.

7.3 Felhasználási helyeken tervezett belső hőmérsékletek

A távhőszolgáltató által a felhasználási hely részére kiadott fűtőközeg – felhasználói részről történő szabályozás és beállítás eredményeképpen vételezett hőtéljesítménynek, illetve hőmennyiségnek – a fűtött helyiségek egyidejű és tervezett belső hőmérsékleti értékeit biztosítani kell $t_k = -15^\circ\text{C}$ külső, méretezési hőmérséklet esetén:

Lakások helyiségeinek minimális hőmérséklete (zárt ajtók mellett):

- | | | | |
|-------------|--------|--------------|--------|
| - lakószoba | + 20°C | - konyha | + 16°C |
| - előszoba | +16°C | - fürdőszoba | + 24°C |

Használati melegvíz minimális hőmérséklete: + 40°C

7.4 Szolgáltatási körülmények ellenőrzése

A távhőszolgáltató és a felhasználó között létrejött általános vagy egyedi közszolgáltatási szerződést érintően, a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. sz. törvény 51.§., valamint az e törvény végrehajtására kiadott 157/2005. (VIII.15.) Korm.sz. rendeletben foglaltak alapján a távhőszolgáltató jogosult a vételezési körülményeket ellenőrizni, illetőleg az ellenőrzés eredményeképpen intézkedéseket megtenni.

7.5 A távhőszolgáltató jogosult ellenőrizni:

- a távhő mérésére szolgáló mérőeszközök állapotát, hitelességét igazoló (plomba, hitelesítési bélyegzés, matrica) épségét, meglétét,
- mérőeszköz befolyásolását vagy megkerülésével történő szabálytalan vételezés céljából kiépített vezetéket, módszereket,
- távhő folyamatos és biztonságos szolgáltatását vagy más felhasználó távhő vételezését zavaró körülményt és erre utaló magatartást,
- élet-, egészség- és vagyonbiztonságot veszélyeztető felhasználói magatartás következményeként kialakult körülményt és veszélyhelyzetet,
- a felhasználó vételezését, a felhasználói berendezések állapotát, műszaki körülményeit és a felhasználói közösség vételezését befolyásoló körülményeket.

A felhasználó más felhasználót zavaró vagy veszélyhelyzetet teremtő magatartása esetén a távhőszolgáltató köteles felszólítani a felhasználót, hogy az általa előidézett zavaró körülményt vagy magatartást 8 napon belül szüntesse meg.

Élet-, egészség- vagy vagyonbiztonságot veszélyeztető helyzet megszüntetése azonnali intézkedésre kötelezi a felhasználót.

A mérőeszköz vagy hitelességét igazoló eszköz megrongálása, eltávolítása, szabálytalan vételezés és a távhő vételezését zavaró körülmény a távhőszolgáltatás felfüggesztését vonhatja maga után.

7.6 A távhőszolgáltató ellenőrzésének következményei

Amennyiben a távhőszolgáltatói ellenőrzés eredményeképpen a 7.5 által tartalmazottakat érintő és a szabálytalan vételezéssel, magatartással kapcsolatos körülményeket tapasztal, úgy a szerződésszegés esetét érintő – szervezési, műszaki, jogi és pénzügyi – szankciókat alkalmazhat.

8./ A FELHASZNÁLÓI KÖTELEZETTSÉGEK ÉS JOGOK

A felhasználó vagy felhasználó képviselőjének jogállását a társasházakról szóló 2003. évi CXXXIII. sz. törvény, a lakásszövetkezetekről rendelkező 2004. évi CXV. sz. törvény, az egyéb esetekben a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény 6:272-275. §§ foglaltak szabályozzák.

8.1 A felhasználó köteles:

- új vagy növekvő többletjeljesítményt igénylő felhasználói berendezés létesítése esetén a létesítendő berendezéssel kapcsolatos előzetes igénybejelentést a távhőszolgáltató részére véleményezés végett benyújtani,
- a távhőszolgáltatói véleményezés eredményeképpen, a felhasználói berendezés létesítésére alkalmas és előírt tartalmú kivitelezésre alkalmas tervet benyújtani, annak jóváhagyása esetén a kivitelezést – a bekapcsolási, vételezési, mérési feltételek megteremtésével kialakítani, a távhőszolgáltató által meghatározott és a teljes fejlesztést fedező csatlakozási díjat megfizetni,
- a kivitelezett felhasználói berendezés bekapcsolásra való alkalmasságát kivitelezői nyilatkozatot – a távhőszolgáltató részére átadni; alkalmatlanság esetén a távhőszolgáltató által előírt feltételeket az eredményes bekapcsolás és vételezés érdekében – megteremteni,
- a távhőszolgáltatásba már bekapcsolt, meglévő felhasználói berendezést – a közszolgáltatási szerződés felmondásának esetét kivéve – a távhőszolgáltató engedélye alapján áthelyezni, átalakítani és megszüntetni,
- a felhasználói berendezéseket a folyamatos és biztonságos ellátás szempontjai szerint az üzemképes állapotok fenntartásával üzemeltetni, karbantartani, javíttatni,
- a távhő folyamatos, más felhasználó zavarása, veszélyeztetése nélküli vételezését, a mérőeszközök (hőmennyiségmérő, használati melegvízmérő, költségmegosztó) és azok hitelességét igazoló tanúsító jel (fémzár, hitelesítési bélyegzés, matrica) rongálásmentes állapotát, a szabályos vételezés feltételeit biztosítani,
- az önkormányzat jegyzőjének elrendelése alapján, továbbá távhőszolgáltatói hatáskörbe tartozóan a felhasználási helyre való bejutást – a vételezett távhő elszámolására beépített hőmennyiségmérő, költségmegosztó, használati melegvízmérő eszközök leolvasása, szabálytalan vételezés, más felhasználót zavaró vételezési körülmények, felhasználói berendezések üzemképes állapota és alkalmasságának ellenőrzése, az élet-, egészség és vagyónbiztonságot veszélyeztető helyzet megszüntetése céljából – lehetővé tenni,
- a felhasználó veszélyhelyzetet érintően azonnal, más felhasználó vételezésének zavaró körülményeinek megszüntetését – a távhőszolgáltató felszólítása alapján – 8 napon belül köteles megszüntetni,
- a távhőszolgáltatás korlátozási feltételeinek, és a távhőszolgáltatás felfüggesztésére vonatkozó műszaki előírásoknak és jogkövetkezményeknek

eleget tenni.

8.2 A felhasználó jogosult:

- új vagy növekvő többletjelzőmennyit igénylő felhasználói berendezés – előírt előzetes és végleges távhőszolgáltató részéről jóváhagyott engedély alapján a létesítésre, a bekapcsolásra, vételezésre vonatkozó feltételek teljesülése esetén – a távhőellátási hálózatra történő rácsatlakozásra és a folyamatos szolgáltatás igénylésére,
- a távhőszolgáltatásba már bekapcsolt, meglévő felhasználói berendezés – távhőszolgáltatói engedély alapján történő – áthelyezésére és átalakítására,
- a közszolgáltatási szerződésben meghatározott mértékű, a tervezési hőmérsékleteket biztosító hőszükséglet szerinti folyamatos és biztonságos fűtési célú, és használati melegvíz szolgáltatás igénybevételére,
- felhasználói berendezések szabályozását biztosító szerelvények beépítésére, a felhasznált hőmennyiség díjmegosztását biztosító költségmegosztók elhelyezésére, a használati melegvíz mérésére szolgáló melegvízmérők saját költségen történő beépítésére, hitelesítésére,
- a távhőszolgáltatótól az alkalmazott fűtési célú mérőeszközök hitelességének mérésügyi hatóság által végzett igazolásának kérésére, valamint az alkalmazott mérőeszközök megfelelő beépítésének mérés-technikai vizsgálatának elvégzésére,
- az előre tervezhető és felhasználást érintő munkákról, a szolgáltatás szüneteltetéséről, annak várható időtartamáról, a kezdési és befejezési időpontokról, a korlátozással kapcsolatos a távhőszolgáltatói részről történő értesítés, információ és tájékoztatás megkérésére,
- távhőszolgáltatás felfüggesztése esetén a felfüggesztési ok írásbeli közléséről szóló értesítésére,
- a távhőszolgáltatás felhasználót érintő műszaki-, jogi-, díjfizetéssel és számlázással kapcsolatos kérdésekkel, panaszügyekkel és bejelentésekkel a távhőszolgáltató ügyfélszolgálatát igénybe venni,
- amennyiben a távhőszolgáltató az előzőekben felmerült kérdéseket és panaszügyeket nem megfelelően rendezi, úgy jogosult a panaszügyekkel kapcsolatos további eljárások rendje szerinti eljárások megtételére,
- a távhőszolgáltató részéről a közszolgáltatási szerződés 8./ pontjában részletezett és a szolgáltatást érintő szerződésszegések meghatározott esetén – az alapidj arányos részének visszatérítésére vagy kötbérre – igényt tartani.

9./ MÉRÉS, DÍJFIZETÉS ÉS ELSZÁMOLÁS

9.1 Fűtési célú hőfelhasználás

A folyamatos távhőszolgáltatásban részesülő felhasználó, ill. díjfizető a fűtött helyiségek légtérfogata után éves alapdíjat, a mért és ténylegesen felhasznált hőmennyiség után pedig hődíjat fizet.

Az alapdíjat a lakossági és egyéb felhasználó – díjfizető – az év minden hónapjában előre köteles megfizetni, nevezetesen az alapdíj 1/12-ed részének megfelelő részletekben, a távhőszolgáltató által havonta küldött számlái alapján.

A fűtési hődíj elszámolása a felhasználási hely önálló hőfelhasználásnak (hőmennyiségnek) mérésére szolgáló hőmennyiségmérő általi érték alapulvételével az alábbiak szerint történik: Fűtési időnyenként, illetőleg pótűtést igénylő időszakra a mért hőmennyiség leolvasása kettő alkalommal történik, április és december hónap végén; az egyes leolvasások időpontjáig havonta kalkulált előleg kerül kiszámlázásra.

A leolvasások utáni konkrét számadatok birtokában a távhőszolgáltató elkészíti a végelszámolást az előzetesen befizetett előlegek figyelembevételével, majd ezt követően minden egyes felhasználóval, illetve díjfizetővel elszámol.

A leolvasott hőmennyiségek felhasználók, illetve díjfizetők közötti felosztását a távhőszolgáltató a közszolgáltatási szerződés mellékletét képező légtérfogat arányosan, vagy költségmegosztók alkalmazása esetén – a TECHEM KFT által megadott adatok figyelembevételével – elvégzi.

9.2 Használati melegvíz felhasználás

A folyamatos és távhővel szolgáltatott használati melegvíz ellátásában részesülő felhasználó, illetve a díjfizető a víz- és csatorna szolgáltató által a távhőszolgáltató részére rendelkezésre bocsátott közműves hideg(ívó)víz felmelegítésével előállított szolgáltatásban részesülve a

- használati melegvíz felhasználása után a fűtési célú távhőszolgáltatás alapdíjával összevont (együttes) alapdíjat fizet, annak megfelelő számlázási rend szerinti módon,
- hitelesített melegvízmérővel rendelkező felhasználó, illetve díjfizető a ténylegesen mért használati melegvíz hődíját, és annak előállításához szükséges közműves hideg(ívó)víz és csatornadíjának mennyisége utáni díjat fizeti meg,

a távhőszolgáltató által az 1 m³ közműves hálózati hideg(ívó)vízből történő használati melegvíz termeléshez, annak hődíjaként
0,2 (GJ/m³)

hőmennyiség elszámolására jogosult.

- hitelesített melegvízmérővel nem rendelkező felhasználó, ill. díjfizető havi felhasználásként – a folyamatos melegvízellátásra vonatkozó fajlagos vízigények figyelembevételével – a tulajdonosi közösségek (felhasználók) képviselőjének távhőszolgáltató felé dokumentált és a lakást mindenkor használó személyek számáról készült kimutatás alapján havonta és személyenként:

6,0 (m³/hó/fő)

használati melegvíz hődíját fizeti meg,

- a felhasználók személyét érintő változást a közös képviselő a változást követő 15 napon belül köteles a távhőszolgáltatónak írásban bejelenteni.

Ha a felhasználó, illetve díjfizető használati melegvízmérővel rendelkezik, akkor a melegvíz felhasználást a mért mennyiség alapján három havonként kell elszámolni, a két elszámolási időszak között a díjfizető – havonként – az előző elszámolási időszak átlagos felhasználás alapján előlegfizetést teljesít.

Az elszámolási időszakban kiszámlázott és a mért felhasználás szerinti használati melegvíz hődíj, valamint víz- és csatornadíj különbözetét a távhőszolgáltató legkésőbb az elszámolási időszakot követő második hónap számláiban jóváírja, vagy pótterhelésként kiszámlázza.

9.3 Egyéb szolgáltatás

A távhőszolgáltató – külön megrendelés alapján – a hatáskörébe nem tartozó felhasználói berendezések javítását, hibaelhárítását, karbantartását és egyéb üzemeltetéssel kapcsolatos tevékenységet is elláthat, melyet a felhasználó részére térítés ellenében végez.

A társasházaknál a fűtővíz leengedés/feltöltés költsége:

1-30 lakásszám esetén bruttó 15.000,- Ft

31-60 lakásszám esetén bruttó 30.000,- Ft

61 – feletti lakásszám esetén bruttó 45.000,- Ft

Azon társasházaknál, ahol a fűtési tápvíz pótlás az épület saját vízhálózatáról történik, a feltöltés és leürítés munkadíja díjköteles, és az aktuális rezisóradíj alapján fizetendő.

A fűtővíz leengedés/feltöltés fűtési szezonban csak indokolt esetben lehetséges, amit a távhőszolgáltató bírál el.

A fűtővíz leengedését/feltöltését minden esetben a társasház közös képviselője kérheti írásban.

A leengedés/feltöltés költsége a munkálatok elvégzése után számlázásra kerül a társasház részére.

9.4 Számla elleni kifogás

A felhasználó, illetve a díjfizető a távhőszolgáltató által részére kiállított számla ellen kifogással vagy panasszal élhet, melyet szóban (személyesen), vagy írásban a távhőszolgáltató ügyfélszolgálatára jelent be:

- a távhőszolgáltató köteles a kifogást, panaszt felülvizsgálni és ennek eredményéről a reklamáció benyújtóját legkésőbb a benyújtás időpontjából számított 15 napon belül írásban tájékoztatni, amennyiben a panasz, kifogás tárgya a személyes megjelenés során tisztázható, úgy a további intézkedésre nincs szükség,
- ha a felhasználót, illetve díjfizetőt téves számlázás miatti díjvisszatérítés illet meg, úgy a távhőszolgáltató a díjkülönbözetet az írásos értesítővel egyidejűleg, de legkésőbb 8 munkanapon belül – korrekciós számla alapján – köteles jóváírni,
- amennyiben a díjfizetőnek tartozása (díjhátraléka) nincs, a visszatérítés összege készpénzben kifizethető vagy részére átutalható,

- amennyiben a díjfizetőnek tartozása (díjhátraléka) van, úgy a visszatérítés összegét a díjhátralék csökkentésére kell elszámolni,
- amennyiben a díjfizetőnek tartozása (díjhátraléka) van és a részére küldött fizetési felszólítás által tartalmazott díjhátralék összegét nem tudja egyösszegben kiegyenlíteni, úgy a távhőszolgáltató felé írásban benyújtandó és részletfizetési lehetőséget kérhet, melynek elbírálásáról a benyújtástól számított 15 napon belül a távhőszolgáltató válaszát írásban küldi meg.

9.5 Elszámolás hibás mérés esetén

A fűtési- és használati melegvíz mérésére szolgáló eszközös meghibásodása következtében a leolvasott értékek nem képezhetik a tényleges felhasználás és mérés szerinti elszámolás alapját.

Amikor a meghibásodás ténye, időtartama és mértéke megállapítható és ez a felhasználó önhibájából következik be, úgy a méretlen időszakra vonatkozóan – az előző mért időszak átlagos felhasználása – képezi a felhasználó részére kiállított számla alapját.

Abban az esetben, ha a meghibásodás a felhasználónak felróható okból következik be, vagy annak bejelentése késedelmesen történik – úgy a távhőszolgáltató a közszolgáltatási szerződésben rögzítetteknek megfelelően – díjfizetési szankcionálást alkalmazhat.

Fentiekkel kapcsolatosan a távhőszolgáltató a felhasználó jelenlétében ténymegállapító jegyzőkönyvet köteles készíteni.

A fogyasztó által ténylegesen fizetendő, az általános forgalmi adót és egyéb kötelező terheket is tartalmazó aktuális távhőszolgáltatási árakat a mindenkori Hirdetmény tartalmazza. A Hirdetmény jelen üzletszabályzat 1. sz. melléklete.

9.6 Fűtési időszak kezdetének meghatározása

A fűtési rendszer üzemeltetési feltételeit a távhőszolgáltatónak az év szeptember 15. napja, valamint a következő év május 15. napja között kell biztosítani. A fűtési szolgáltatás megkezdése, illetve leállítása – a felhasználóval, vagy tulajdonosok közösségének megbízottjával kötött megállapodás szerint a távhőszolgáltató döntése, aki megállapodás alapján - dönt a fűtés megkezdéséről, amennyiben a napi külső középhőmérséklet (átlaghőmérséklet) az Országos Meteorológiai Szolgálat jelentése szerint előreláthatólag nem haladja meg a +10°C-ot, illetőleg három egymást követő napon a +12°C-ot.

10./ DÍJAK KIALAKÍTÁSÁNAK ÁLTALÁNOS KÖVETELMÉNYEI

A távhőszolgáltatásra vonatkozó árak nyilvántartási és elszámolási rendszerét úgy kell kialakítani, hogy az tegye lehetővé az árak és díjak átláthatóságát.

Árképzésnél figyelembe kell venni az állandó és változó költségek várható (kalkulált) alakulását, a folyamatos és biztonságos távhő termeléséhez és szolgáltatásához szükséges fenntartási (működési) költségek melletti – tartalék kapacitáshoz kapcsolódó költségeket – a korszerű és hatékony működtetés követelményeinek megfelelő fejlesztési költségeket, a távhő termeléséhez és szolgáltatásához kapcsolódó környezetvédelmi kötelezettségek teljesítésének indokolt költségeit, valamint a kockázat és nyereség fedezeti biztosítását.

11./ CSATLAKOZÁSI DÍJMEGÁLLAPÍTÁSA

Új vagy növekvő hőigénnyel jelentkező és a távhőtermelői – távhőszolgáltatói létesítmény teljesítményviszonyait érintő egyéb felhasználó részére – csatlakozási díjat kell felszámítani, melyek az alábbi:

- távhőtermelői- bővítő teljesítményigény kielégítésére beépítendő hőtermelő és átalakító berendezések,
- a távhőszolgáltatás technológiájához kapcsolódó kiegészítő és segédberendezések,
- az automatikus szabályozás és felügyelet informatikai rendszerének fejlesztéséhez kapcsolódó berendezések, műszerek és eszközök,
- a növelt teljesítményigény vonzatakénti és hőtermeléshez szükséges energiahordozó (földgáz, termál, villamos) igénylési,
- a környezetvédelmi- és műszaki biztonságtechnikai előírások, rendeletek és szabványok követelményeinek teljesítéséhez szükséges beruházási, illetve költségösszetevők fedezeteként szolgál.

A csatlakozási díj nem tartalmazza a távhőellátási vezetékhalózat fejlesztési (bővítési) költségeit, vagy a felhasználó hőközpont, berendezés tervezett költségeit.

12./ EGYÜTTMŰKÖDÉSI ELV


A távhőszolgáltató és egyben távhőtermelő felhasználókkal történő együttműködése elsősorban az ügyfélszolgálati tevékenység ellátása során: műszaki, energetikai, információs, tájékoztatási és díjfelszámolási – a szolgáltatást érintő feladatok megoldására, kérdések és panaszok tisztázására – terjed ki.

Műszaki, energetikai, környezetvédelmi vagy más – a szolgáltatói és felhasználói berendezéseket együttesen és (vagy) összefüggően érintő hibaelhárítás során – a közvetlen kapcsolattartási és együttműködési kötelezettség kiemelkedő jelentőségű.

Az Üzletszabályzat közzététele: a Szolgáltató köteles a mindenkor hatályos Üzletszabályzatát honlapján és az ügyfelek számára nyitva álló helyiségében hozzáférhetővé tenni.

Szentes, 2022. szeptember 30.

Szentes Városi Szolgáltató Kft.
6600 Szentes, Vásárhelyi út 12.
Cégjegyzék száma: 06-09-002176
Adószám: 11084024-2-08


Holman István
ügyvezető igazgató

A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény alapján jóváhagyom a távhőszolgáltató által kidolgozott üzletszabályzatot.

Szentes, 2022. október 25.


Dr. Sztanties Csaba
Szentesi Közös Önkormányzati
Hivatal Jegyzője



1. sz. melléklet

HÍRDETMÉNY

Szentés Város területén alkalmazott távfűtési árak 2022. október 1-től

		Lakossági fogyasztók	Külön kezelt intézmények	Egyéb fogyasztók
Fűtési alaplíj	Ft/m ³ /év	186,83	241,50	360
Melegvíz alaplíj	Ft/m ³ /év	36,55	47,25	47,25
Együttes alaplíj	Ft/m ³ /év	223,38	288,75	407,25
Fűtési hődíj	Ft/GJ	1678,37	2670,15	3990
Melegvíz hődíj	Ft/m ³	336,28	533,40	533,40

Az árak az 5%-os ÁFÁ-t tartalmazzák.