

SZENTES VÁROSI SZOLGÁLTATÓ KFT

TÁVHŐSZOLGÁLTATÁSI

ÜZLETSZABÁLYZAT

2005.

A szolgáltató főbb adatai :

Társaság cégneve : Szentes Város Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság
 Rövidített neve : SZVSZ KFT
 Székhelye : 6600 Szentes, Vásárhelyi út 12. sz.
 Alapítója : Szentes Város Önkormányzata
 Jogelődje : Szentesi Városgazdálkodási Vállalat
 Cégbejegyzés helye : Csongrád Megyei Bíróság mint Cégbíróság Szeged
 Cégbejegyzés ideje : 1993. március 02.
 Cégbejegyzés száma : Cg.06-09-002175
 Működés időtartama : Határozatlan
 Működés megkezdésének
 időtartama : 1993. január 01.
 Alapító okirat kelte : 1992. december 31.
 Üzleti év kezdete, vége : Megegyezik a naptári évvel

a.) Tevékenységi körei :

4030'03 - Gőz-, melegvízellátás
 2222'03 - Máshova nem sorolt nyomás
 2223'03 - Könyvkötés
 2224'03 - Nyomdai előkészítő tevékenység
 2225'03 - Kisegítő nyomdai tevékenység
 4533'03 - Víz-, gáz-, fűtésszerelés
 4534'03 - Egyéb épületgépészeti szerelés
 7020'03 - Ingatlan bérbeadása, üzemeltetése
 7032'03 - Ingatlankezelés
 7121'03 - Egyéb szárazföldi jármű kölcsönzése
 7140'03 - Fogyasztási cikk kölcsönzése
 7412'03 - Számviteli, adószakértői tevékenység
 7470'03 - Takarítás, tisztítás
 7487'03 - Máshova nem sorolt, egyéb gazdasági tevékenység

b.) Társaság szervezeti tagozódása :

Tulajdonos	: Szentés Város Önkormányzata
Felügyelő Bizottság	: Szentés Város Önkormányzat Képviselő-testülete által kijelölt és ellenőrzési jogkörrel felruházott háromtagú bizottság
Képviselőre jogosult neve	: Döbrössy Iván ügyvezető

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 rendelkezéseket és részletes információkat tartalmazza.

A távhőszolgáltató a Szentés Város Önkormányzat Jegyzője által kiadott működési engedély alapján, - mely engedély meghatározatlan 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 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 Szentés városban

A távhőszolgáltató címe és központi székhelye :

Szentés Városi Szolgáltató KFT
 6600 Szentés, Vásárhelyi út 12. sz. Pf. 33.
 Tel.: 63/560-620
 Fax: 63/317-124
 E-mail : szvsz@vnet.hu

Telephely címe és székhelye :

Szentés Városi Szolgáltató KFT Hőszolgáltató-javító részleg
 6600 Szentés, Arany J. u. 11. sz.
 Tel.: 63/312-397

Debreceni utcai fűtőmű
 6600 Szentés, Brusznai st. 14.
 Tel.: 63/444-108

Kertvárosi fűtőmű
 6600 Szentés, Cseuz B. u.
 Tel.: 63/400-244

Kurcaparti fűtőmű
 6600 Szentés, Kurcapart
 Tel.: 63/314-758

Kossuth u. Déli oldali hőközpont
 6600 Szentés, Bacsó B. u.
 63/314-958

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. | Szentés, Városcsözpont | Kksz.: B – 657. |
| 2./ Termálkút – II. | Szentés, Kertváros | Kksz.: B – 658. |

Az Üzletszabályzat Szentés 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 Szentés Városi Szolgáltató KFT a távhőszolgáltatásba bekapcsolt vagy bekapcsolódni kívánó felhasználók részére – a megfelelő tájékoztatás érdekében – ügyfélszolgálati tevékenységet is ellát.

Az ügyfélszolgálat feladata megfelelő tájékoztatást adni :

- a távhőszolgáltatás igénybevételének feltételeiről,
- az új felhasználói berendezések létesítésének feltételeiről, engedélyezéséről,
- a közüzemi 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**

1./ Szentés Városi Szolgáltató KFT Központi irodák

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

Tel.: 63/560-62

Fax: 63/317-124

Ügyfélfogadás: 07 – 16 óra

Tájékoztatás: műszaki, jogi, díjfizetési ügyekben.

2./ Szentés Városi Szolgáltató KFT Hőszolgáltató részleg

6600 Szentés, Arany J. u. 11. sz.

Tel.: 63/312-397

Ügyfélfogadás: 07 – 15 óra

Tájékoztatás: műszaki, üzemeltetési, javítás, karbantartási ügyekben

Hibabejelentés : 0 – 24 óráig

Diszpécserközpont: 6600 Szentés, Kertvárosi fűtőmű

Tel.: 63/400-244

3./ KAPCSOLAT A KÜLSŐ KÖRNYEZETTEL

A távhőszolgáltató kapcsolatot tart :

- az általános és egyedi közüzemi (szolgáltatási) szerződéssel rendelkező, a távhőszolgáltatásba bekapcsolt felhasználókkal, a szerződésekben foglaltak teljesítése érdekében,

- Szentés 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 Környezetvédelmi Felügyelőséggel, 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 alapján távhőszolgáltatáshoz kapcsolódó közvetett és közvetlen fogyasztóvédelmi feladatokat :

- Szentés Város Önkormányzatának Jegyzője,
- Csongrád Megyei Fogyasztóvédelmi Felügyelőség,
- Fogyasztóvédelmi Felügyelőség,
- Magyar Energia Hivatal,
- Társadalmi érdekképviseleti szervezetek

látnak el.

Az 1997. évi CLV. törvény 2.§. h./ alapján a felhasználói érdekek képviseletét ellátó társadalmi szervezetek azok, amelyeket az egyesülési jogról szóló 1989. évi II. törvény alapján a felhasználók érdekeinek védelmére hoztak létre és az illetékes bíróság nyilvántartásba vett.

4.1 Felhasználók érdekképviseleti 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 érdekképviseletek – 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 képviseletében – erre irányuló írásbeli meghatalmazás alapján – a felhasználói érdekképviselet is felléphet. Ez esetben a felhasználói érdekképviseletet 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 (együttműködési 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.

5.1 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.

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 10 napon belül kivizsgálja és ennek eredményéről a felhasználót, illetőleg a felhasználó által megnevezett érdekképviselőt szervezetet írásban tájékoztatja.

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

5.2 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 előírt 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.

- 5.3** A felhasználó panaszával a Csongrád Megyei Fogyasztóvédelmi Felügyelőséghez is fordulhat.

6./ TÁVHŐTERMELŐI ÉS TÁVHŐSZOLGÁLTATÓI KÖTELEZETTSÉGEK ÉS JOGOK

A Szentés Városi Szolgáltató KFT – mint távhőtermelő és egyben távhőszolgáltató – köteles és egyben jogosult – a részére kiadott működési engedélyekben foglaltak szerint Szentés 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 Közüzemi Szabályzat (TKSZ) 9. szerinti tartalommal – általános és egyedi közüzemi szerződést kötni,
- újonnan létesítendő felhasználói berendezések bekapcsolása esetén – a szolgáltatói berendezés üzembiztonsága, vagyonbiztonság, 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, felújítási, 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 közüzemi 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 esetét 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 Szentés 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 vezetékhalozatot a szolgáltató berendezéssel kizárólag a távhőszolgáltató kapcsolhatja össze.

Ennek előfeltétele a felhasználói berendezésekre, vezetékhalozatra vonatkozó írásbeli kivitelezői nyilatkozat, melynek garanciát kell adni arra, hogy az általa létesített felhasználói berendezés, vezetékhalozat 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 szerződésekben határozzák meg.

6.7 Közüzemi szerződés fogalma, fajtái

A távhőszolgáltatás a Polgári Törvénykönyv és a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. számú törvény 35.§-a szerint közüzemi szolgáltatás, ahol a szolgáltató és a felhasználó közötti jogviszony szabályait – közüzemi szerződésben kell rögzíteni.

A közüzemi szerződés létrejöhet :

- Lakossági felhasználók, felhasználói közösségek és a távhőszolgáltató között, mint általános közüzemi szerződés,
- Egyéb (üzemi, üzleti, intézményi) felhasználók és a távhőszolgáltató között, mint egyedi közüzemi 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 Közüzemi 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 bocsátójának 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 szakcionális lehetőségeket és eljárásokat,
- a közüzemi szerződés módosítását, hatálybalépését, megszüntetésére irányuló felmondási feltételeket és lehetőségeket.

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

- a hőhordozó közeg megnevezését, annak mennyiségi és minőségi paramétereire vonatkozó legfontosabb jellemzők mellett a távhőszolgáltató által biztosítható legnagyobb hőteljesítményt, 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 esetleg zavaró vagy veszélyeztető hatások megszüntetésének módját.

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

A távhőrendszerekre kiadott fűtővíz névleges hőlépcsője 80/60°C melegvíz, a használati melegvíz hőmérséklete névlegesen 5 4°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 közüzemi szerződések a térfogat-árammérőből és elektronikából (számláló) álló hőmennyiségmérő gyári számait, mint azonosító adatait tartalmazzák.

A fűtési díjak elszámolásának alapját képezően – a felhasznált hőmennyiségeket a távhőszolgáltató képviselője naponta 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 vezetékhálózat mérőköri ágába beépített elzáró szerelvényel 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 hőteljesítménynek, 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 közüzemi 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 (fémzár, 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 vagyónbiztonságot 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 vagyónbiztonságot 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 Ptk. 474-477.§-aiban 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 terveket 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 – megteremtteni,
- a távhőszolgáltatásba már bekapcsolt, meglévő felhasználói berendezést – a közüzemi 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 vagyonbiztonságot 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 többletteljesítményt 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 közüzemi 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, hitelesíttetésére,
- a távhőszolgáltatótól az alkalmazott fűtési célú mérőeszközök hitelességének mérésügyi hatóság által végzett igazolásának kérésére, valamint az alkalmazott mérőeszközök megfelelő beépítésének méréstechnikai vizsgálatának elvégeztetésére,
- 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 közüzemi 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 alapidíjat, a mért és ténylegesen felhasznált hőmennyiség után pedig hődíjat fizet.

Az alapidíjat a lakossági és egyéb felhasználó – díjfizető – az év minden hónapjában előre köteles megfizetni, nevezetesen az alapidíj 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 időszakokra 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 közüzemi 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 Szentés-Víz KFT által a távhőszolgáltató részére rendelkezésre bocsátott közműves hideg(ívó)víz felmelegítésével előállított szolgáltatásban részesülve a :

- használati melegvíz felhasználása után a fűtési célú távhőszolgáltatás alapidíjával összevont (együttes) alapidíjat 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 számáraól 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.

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 választ 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 közüzemi szerződésben rögzítetteknek megfelelően – díjfizetési szankcionálást alkalmazhat.

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

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 mellett – 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 DÍJ MEGÁLLAPÍTÁSA

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.

Szentes, 2005. december 20.

Döbrössy Iván
ügyvezető

Jóváhagytam :

Szentes, 2005. december

Dr. Sztantics Csaba
Szentes Város Önkormányzat Jegyzője

TARTALOMJEGYZÉK

A szolgáltató főbb adatai, tevékenységi köre, a társaság szervezeti tagozódása

1./ ÁLTALÁNOS RÉSZ

1.1 Az Üzletszabályzat hatálya, érvényességi köre

1.2 A távhőszolgáltató működési területe Szentes városban

2./ KAPCSOLAT A FELHASZNÁLÓKKAL, ÜGYFELEKKEL

2.1 Ügyfélszolgálat, tanácsadás

2.2 Ügyfélszolgálati tevékenység megjelölt helyei

3./ KAPCSOLAT A KÜLSŐ KÖRNYEZETTEL

4./ TÁVHŐSZOLGÁLTATÁSSAL KAPCSOLATOS FOGYASZTÓVÉDELEM

4.1 Felhasználók érdekképviseleti szervezeteinek jegyzéke

5./ FELHASZNÁLÓK PANASZÜGYEIVEL KAPCSOLATOS ELJÁRÁSI KÉRDÉSEK

6./ TÁVHŐTERMELŐI ÉS TÁVHŐSZOLGÁLTATÓI KÖTELEZETTSÉGEK ÉS JOGOK

6.1 A távhőszolgáltatói kötelezettség

6.2 A távhőszolgáltatói jogosultság

6.3 Felhasználási helyek létesítésének, bővítésének feltételei, engedélyezés és eljárás

6.4 Üzembe helyezés

6.5 Bekapcsolási feltételek

6.6 Eljárási kérdések rendszer szintű bővítés esetén

6.7 Közüzemi szerződés fogalma, fajtái

6.8 Közüzemi szerződések tartalmi követelményei

7./ A SZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉSEK FŐBB KÉRDÉSEINEK TAGLALÁSA

7.1 Hőmennyiségmérés alapján történő távhőszolgáltatás

7.2 Hőfelhasználás és szabályozás

7.3 Felhasználási helyeken tervezett belső hőmérséklet

7.4 Szolgáltatási körülmények ellenőrzése

7.5 A távhőszolgáltatói ellenőrzés jogosultsága

7.6 A távhőszolgáltató ellenőrzésének következményei

8./ A FELHASZNÁLÓI KÖTELEZETTSÉGEK ÉS JOGOK

8.1 A felhasználói kötelezettség

8.2 A felhasználói jogosultság

9./ MÉRÉS, DÍJFIZETÉS ÉS ELSZÁMOLÁS

9.1 Fűtési célú hőfelhasználás

9.2 Használati melegvíz felhasználás

9.3 Egyéb szolgáltatás

9.4 Számla elleni kifogás

9.5 Elszámolás hibás mérés esetén

10./ DÍJAK KIALAKÍTÁSÁNAK ÁLTALÁNOS KÖVETELMÉNYEI

11./ CSATLAKOZÁSI DÍJ MEGÁLLAPÍTÁSA

12./ EGYÜTTMŰKÖDÉSI ELV