

**Távhőszolgáltató üzletszabályzatában szabályozandó kérdések,  
főbb tartalmi követelmények:**

**Előszó az Üzletszabályzat tárgya, hatálya**

- 1. A Részvénytársaság bemutatása**
- 2. Fogalom meghatározások**
- 3. Fogyasztási helyek létesítése vagy bővítése, feltételek**
- 4. Szerződéses kapcsolatok**
  - A szerződések típusai
  - Fizetési megállapodás
  - A közszolgáltatási szerződések tartalmi követelményei
  - A szerződő felek kötelezettségei és jogai stb.
- 5. Ügyfélszolgálati tevékenység**
  - célja
  - helye, időpontok
  - szolgáltatói dolgozókkal kapcsolatos főbb követelmények, dolgozók magatartása stb.
- 6. Reklamációk, panaszok kezelése**
  - kifogás számla ellen
  - elszámolás hibás mérés esetén
  - minőségi reklamációk
  - ügyintézési határidő
- 7. Az üzemi események rendszere**
  - hibaelhárítás, -bejelentés
  - hibaelhárítás rendje
  - szolgáltatás szüneteltetése
  - korlátozás
  - vis major
  - leválás feltételei
- 8. A távhőszolgáltatás ár és díjtétel rendszere**
  - a díjak kialakításának általános elvei
  - költségfedezeti elv
  - költségminimalizálási elv
  - együttműködési elv
- 9. A távhőszolgáltatás díjának elszámolása**
  - alapdíj
  - hődíj
  - mérés alapján történő elszámolás,
  - melegvíz készítéséhez felhasznált ivóvíz- és csatornahasználati díj elszámolása
- 10. Kapcsolatok**
  - érdekképviselletekkel
- 11. A szolgáltatás minőségi paraméterei**
- 12. A társaság nevében eljáró személyek azonosításának rendje**
- 13. Mellékletek**
  - szerződéses formanyomtatvány
  - önköltség számítási szabályzat