

ÜZLETSZABÁLYZAT

TARTALOMJEGYZÉK

Előszó

1. A hőszolgáltató ismertetése
 - 1.1 A társaság legfontosabb adatai
 - 1.1.1 A társaság tevékenysége
 - 1.1.2 A társaság telephelyei, ellátási területek
 - 1.1.3 A társaság szervezeti tagozódása
 - 1.1.4 A társaság munkaszervezete
 - 1.2 Általános működési feltételek és keretek
2. A szigetszentmiklósi távhőrendszer leírása
 - 2.1 Fogalom meghatározások a távhőszolgáltatásban
 - 2.2 Távhőrendszer ismertetése
 - 2.3 Távhőszolgáltatás szüneteltetése - korlátozása
3. Fogyasztási helyek létesítése vagy bővítése (a csatlakozás vagy bővítés feltételei)
 - 3.1 Előzetes tájékozódás
 - 3.2 Igénybejelentés
 - 3.3 Tájékoztatás a távhőszolgáltató részéről
 - 3.3.1 A csatlakozás műszaki feltételei
 - 3.3.2 A csatlakozás pénzügyi feltételei
4. Szerződéses kapcsolatok
 - 4.1 Az értékesítési szerződések típusai
 - 4.1.1 Egyedi közüzemi szerződés
 - 4.1.2 Általános közüzemi szerződése
 - 4.2 A közüzemi szerződés tartalma
 - 4.3 Szerződések időbeli hatálya és módosítása
 - 4.4 Szerződésszegés és következményei
 - 4.4.1 Szerződésszegés a távhőszolgáltató részéről
 - 4.4.2 Szerződésszegés a felhasználó részéről
 - 4.4.3 A közüzemi szerződés megszegésének következményei
 - 4.5 Szerződés megszűnése
5. Ügyfélszolgálati tevékenység
 - 5.1 Az ügyfélszolgálat feladata

- 5.2 Az ügyfélszolgálat működési rendje
- 6. Távhőszolgáltatás ár és díjtétel rendszere
 - 6.1 Költségekalkuláció, átláthatóság
 - 6.2 Díjak, díjrendszerek kialakításának általános feltételei
- 7. Mérés, elszámolás, díjfizetés
 - 7.1. A szolgáltatott hőenergia ellenértékének elszámolása
 - 7.1.1. Átadott hőmennyiség mérése
 - 7.1.2. Díjak tartalma
 - 7.1.3. Távhőszolgáltatási díjak elszámolása
 - 7.2 Pénzügyi követelések benyújtása, a felhasználói díjfizetés
 - 7.2.1 Számlaadási kötelezettség
 - 7.2.2 Pénzügyi követelések benyújtása
 - 7.2.2.1 Számlakézbesítés a felhasználási helyre
 - 7.2.2.2 Számlák postai küldeményként való kézbesítése
 - 7.2.2.3 Lakossági folyószámláról (átutalási betétszámláról) történő kiegyenlítés
 - 7.2.2.4 Készpénz fizetés a felhasználási helyen
 - 7.2.2.5 Pénztári befizetés
 - 7.2.2.6 Bankszámláról történő kiegyenlítés
 - 7.3. A felhasználói díjfizetés feltételei
 - 7.4. Késedelmes fizetés
 - 7.5 Fizetési hátralék behajtása
- 8. Üzemi események
- 9. Reklamációk, panaszügyek kezelése
- 10. Kapcsolat a beszállítókkal, szerződéses kapcsolatok
- 11. Energia gazdálkodás, energiatakarékosság
- 12. Minőségbiztosítás
- 13. Fogyasztóvédelem
- 14. Mellékletek
 - 14.1 Csatlakozási igény bejelentése
 - 14.2 Hőközponti mérőállások -mérési lap
 - 14.3 Egyedi szerződésminta
 - 14.4 Általános szerződésminta
 - 14.5 Felhasználói változás bejelentő
 - 14.6 Vízőra állás bejelentő
 - 14.7 Jegyzőkönyv hőmennyiségmérő leolvasásáról

Előszó

Az ARIES KFT. távhőszolgáltatási üzletszabályzata a 2005. évi XVIII. számú Távhőszolgáltatásról szóló törvény és a 157/2005. (VIII.15) számú kormányrendelet előírásai szerint készült. Az ARIES Ipari, Kereskedelmi és Szolgáltató KFT. a szolgáltatási feltételrendszer egyértelmű rögzítése, a felhasználók tájékoztatása és a kiegyensúlyozott szolgáltató-felhasználó kapcsolatrendszer kialakítása érdekében készítette el üzletszabályzatát. Az üzletszabályzat részletesen meghatározza az ARIES KFT-nek az érvényben lévő jogszabályok által meghatározott működési kereteit, valamint azokat a legfontosabb feltételeket, amelyek elengedhetetlenül szükségesek a felhasználók és a szolgáltató eredményes együttműködéséhez. Az üzletszabályzat elsődleges feladata a hőszolgáltató és a felhasználók kapcsolatában a távhőszolgáltatással, illetve a hőenergia vételezéssel kapcsolatos jogok és kötelezettségek tisztázása és ezek harmóniájának minél teljesebb biztosítása.

Az üzletszabályzat tükrözi társaságunk legfontosabb célkitűzését: a szolgáltatói és a felhasználói rendszerek mindenkor műszaki színvonalához igazodó a felhasználói igényeknek jól megfelelő, megbízható és korrekt távhőszolgáltatás folyamatos biztosítása.

Az üzletszabályzat tárgya

Az üzletszabályzat szabályozási körébe - a többszörösen módosított - Szigetszentmiklós Város Képviselőtestületének sz. rendelete által meghatározott feltételek és feladatok tartoznak különös tekintettel a felhasználó és a szolgáltató közötti jogviszonyra. Szolgáltató üzletszabályzatát - annak mellékletével együtt - köteles az érdekeltek részére hozzáférhetővé tenni.

Az üzletszabályzat hatálya

Jelen üzletszabályzat hatálya a Szigetszentmiklós város területére terjed ki.

1. A hőszolgáltató ismertetése

1.1 A társaság legfontosabb adatai

A társaság cégneve: ARIES Ipari, Kereskedelmi és Szolgáltató KFT.

Rövidített neve: ARIES KFT.

Székhelye: 2310 Szigetszentmiklós, Határ út 12-14.

Alapítója: Szigetszentmiklós Város Önkormányzata

Pro Urbe Alapítvány

A cégbejegyzés helye: Pest Megyei Cégbíróság

A cégbejegyzés időpontja: 1991. május 15.

A cégbejegyzés száma: 13-09-063424/04.

A működés időtartama: Határozatlan

A működés megkezdésének

időpontja: 1991. május 15.

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

A hatályos alapító okirat kelte: 1991. május 15.

1.1.1 A társaság tevékenysége

A társaság alapvető feladatai:

- kommunális feladatok ellátása
- városgazdálkodási feladatok ellátása
- hőenergia termelése, elosztása, értékesítése, fűtés- és használati melegvíz szolgáltatás, valamint hőtermelő, hőelosztó és hőfelhasználó berendezések létesítése, fenntartása, javítása és üzemeltetése.

A társaság ezeken kívül foglalkozik még a hőenergia értékesítéséhez kapcsolódó szolgáltatásokkal, valamint egyéb másodlagos tevékenységekkel is.

1.1.2 A társaság telephelyei, ellátási területek

ARIES KFT. TELEPHELY

2310 Szigetszentmiklós, Határ út 12-14. Tel: 06-24/367-166

ARIES KFT. FÜTŐMŰ

2310 Szigetszentmiklós, Határ út 12-14. Tel: 06-24/367-376

Ellátási területe, hőközpontok helye:

- SZM1. Hőközpont - Szent Miklós út 1.
- SZM 2. Hőközpont - Szent Miklós út 2.
- SZM 3. Hőközpont - Szent Miklós út 3.
- SZM 4. Hőközpont - Szent Miklós út 4.
- SZM 5. Hőközpont - Szent Miklós út 5.
 - Szent Miklós út 7.
 - Szent Miklós út 9.
- SZM 6. Hőközpont - Szent Miklós út 6.

- SZM 8. Hőközpont - Szent Miklós út 8.
- SZM 10. Hőközpont - Szent Miklós út 10.
- SZM 10/2. Hőközpont- Szent Miklós út 10/2.
- SZM 12. Hőközpont - Szent Miklós út 12.
- SZM 12/2. Hőközpont- Szent Miklós út. 12/2.
- SZM 14. Hőközpont - Szent Miklós út. 14.
- Szent Miklós út. 16.
- Bajcsy Zsilinszky út. 43.
- SZM18. Hőközpont - Szent Miklós út 18.
- JÓK33. Hőközpont - Jókai utca 33
- LP 1. Hőközpont - Losonczi utca 8/A 1. épület
- LP 2. Hőközpont - Losonczi utca 8/A 2. épület
- LP 4. Hőközpont - Losonczi utca 8/A 4. épület
- LP 5. Hőközpont - Losonczi utca 8/A 5. épület
- LP 6. Hőközpont - Losonczi utca 8/A 6. épület
- LP 7. Hőközpont - Losonczi utca 8/A 7. épület
- LP 8. Hőközpont - Losonczi utca 8/A 8. épület
- LP 9. Hőközpont - Losonczi utca 8/A 9. épület
- LP10. Hőközpont - Losonczi utca 8/A 10. épület
- 12/A. Hőközpont - Egészségügyi és Oktatási Központ Nevelési Tanácsadó, Erkel F. 3
- Magyar Vöröskereszt, Erkel F. u. 3.
- SZDSZ Szigetszentmiklósi Szervezete, Erkel F. u. 3.
- 12/G. Hőközpont - Batthyányi Kázmér Gimnázium és Szakközépiskola, Csokonai u. 6.
- Batthyányi Kázmér Gimnázium és Szakközépiskola Kollégiuma
- Egészségügyi és Oktatási Központ Mocorgó Óvoda, Szent Miklós u.

1.1.3 A társaság szervezeti tagozódása

1.1.4 A társaság munkaszervezete

A társaság legfontosabb döntéshozó szerve a taggyűlés.

1.2 Általános működési feltételek és keretek

Az ARIES KFT. Fűtőmű az Alapító Okirat, a Szervezeti és Működési Szabályzat, valamint az érvényben lévő jogszabályok által meghatározott feltételekkel működik,

Működési területe Szigetszentmiklós városára terjed ki. A város Szent Miklós úti lakótelepének és a Losonczi utcában épült lakópark 1159 lakását, és a lakótelep környezetében elhelyezkedő közületi felhasználókat látja el hőenergiával.

2. A szigetszentmiklói távhőrendszer leírása

2.1. Fogalom meghatározások a távhőszolgáltatásban (2005. évi XVIII. törvény alapján)

Csatlakozási pont: a szolgáltatói és a felhasználói berendezés határán, találkozási pontján beépített elzáró szerelvénynek a felhasználó felé eső oldala, elzáró szerelvény hiányában a felhasználási helyet magában foglaló ingatlan tulajdoni határa

Díjfizető: épületrészenkénti díjmegosztás esetén az épületrésznek a közüzemi szerződésben megnevezett tulajdonosa vagy a törvényben meghatározott esetekben az épület, építmény vagy épületrész bérlője, használója

Épületrész: a távhővel ellátott épületnek, építménynek, ingatlannak funkcionálisan önálló, külön vagy közös tulajdonban levő része (lakás, üzlethelység, lépcsőház)

Felhasználási hely: a felhasználó tulajdonában lévő, a közüzemi szerződés tárgyát képező olyan épület, építmény, épületrész, melynek távhőfogyasztása önállóan mérhető

Felhasználó: a távhővel ellátott épületnek, építménynek, a törvényben meghatározott esetben az épületrésznek a távhőszolgáltatóval a távhő mérés szerint történő szolgáltatására vonatkozóan közüzemi szerződéses jogviszonyban álló tulajdonosa, több tulajdonos esetén a tulajdonosok közössége. A felhasználó lehet lakossági vagy egyéb felhasználó

-Lakossági felhasználó: a lakóépület és a vegyes célra használt épület tulajdonosa, tulajdonosainak közössége, épületrészenkénti hőmennyiségmérés esetén az egyes épületrészek tulajdonosa

-Egyéb felhasználó: az előző pontban nem említett épület, építmény tulajdonosa, tulajdonosainak közössége, épületrészenkénti hőmennyiségmérés esetén az egyes épületrészek tulajdonosa

Felhasználói berendezés: a felhasználói hőközpont, a hőfogadó állomás, a felhasználói vezetékhálózat, a hőleadó készülékek, a hőhasznosító és keringtető berendezések, a tágu-lási tartály és a felhasználó által felszerelt fűtési és használati meleg-vízmérők, költségmeg-osztók

Felhasználói vezetékhálózat: az a csővezetékrendszer, amely a hőnek hőhordozóközeg által, a csatlakozási ponttól a felhasználói berendezésekhez való továbbítását szolgálja

Hőfogadó állomás: egy épület vagy építmény távhőellátása céljából, a hőhordozó kö-zeg fogadására, továbbítására szolgáló technológiai berendezés, ahol a felhasználók részére átadott távhőmennyiség mérése, mennyiségi szabályozása is történhet

Hőhordozó közeg átalakítása: a hőhordozó közeg fizikai jellemzőinek megváltoztatása

Hőközpont: a hőhordozó közeg kiadására, elosztására, fogadására, átalakítására, illető-leg a távhő átadására szolgáló technológiai berendezés

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

-szolgáltatói hőközpont: több épület vagy építmény távhővezeték-hálózat útján történő hőellátása céljából, az ellátandó épületeken vagy építményeken kívül, vagy azok egyikében elhelyezett, a hőhordozó közeg fogadására, átalakítására, mennyiségének szabályozására, el-osztására, mérésére szolgáló technológiai berendezés

-felhasználói hőközpont: egy épület vagy építmény hőellátása céljából a hőhordozó közeg fogadására, átalakítására, mennyiségének szabályozására, mérésére szolgáló technoló-giai berendezés

Szabálytalan vételezés: a távhő felhasználásáról szóló közüzemi szerződés nélküli távhőfogyasztás vagy a távhőnek szerződésszegő módon történő vételezése

Szolgáltatói berendezés: a távhőtermelő létesítmény, a távhővezeték hálózat, a szol-gáltatói hőközpont, az elszámolás alapjául szolgáló, a távhőszolgáltató tulajdonában levő

mérőeszköz, a hőközpont primer oldali főelzárói és mennyiség szabályozói

Távhő: az a hőenergia, melyet a távhőtermelő létesítményből hőhordozó közeg alkalmazásával, távhő-vezeték hálózaton keresztül, üzletszerű tevékenység keretében a felhasználási helyre eljuttatnak

Távhőszolgáltatás: az a közüzemi szolgáltatás, amely a felhasználónak a távhőtermelő létesítményből távhő-vezeték hálózaton keresztül, az engedélyes által végzett üzletszerű tevékenység keretében történő hőellátásával fűtési, illetve egyéb hasznosítási célú energiaellátásával valósul meg

Távhőszolgáltató: az a gazdálkodó szervezet, amely meghatározott településen a távhő üzletszerű szolgáltatására engedélyt kapott

Távhőtermelő: az a gazdálkodó szervezet, amely a távhő termelésére engedélyt kapott

Távhőtermelő létesítmény: az erőmű távhő-szolgáltatási célra hő termelő létesítménye, távhőt előállító fűtőmű, stb

Távhővezeték hálózat: az a csővezetékrendszer- a hozzátartozó műtárgyakkal- amely a távhőnek a távhőtermelő létesítménytől a hővel ellátott épület(ek) hőközpontjáiig történő szállítására szolgál (gerincvezeték, elosztóvezeték, bekötővezeték)

2.2 Távhőrendszer ismertetése

A szigetszentmiklósi Fűtőműben földgáz eltüzelésével előállított hő melegíti fel a távhőrendszer primer oldali hőhordozóját. A primer oldali hőhordozó – melegvíz – a Határ úton üzemelő Fűtőműből indulva a Szent Miklós úti lakótelepen, a Tököli úton lefektetett gerincvezetéken és a felhasználók hőközpontjainak bekötővezetékein folyamatosan cirkulál a Fűtőmű és a felhasználói hőközpontok között.

A hőközpontokban a primer hőhordozó közeg a fűtési hőcserélőkön keresztül áramolvá felmelegíti a felhasználók felé szolgáltatott szekunder oldali vízkört. A felmelegített szekunder oldali fűtési vizet a hőközpontokban üzemelő szivattyúk forgatják a felhasználók hőleadó berendezései valamint a hőközpont fűtési hőcserélői között. A megfelelő hőmérsékletű fűtővíz előállítását a környezeti (külső) hőmérsékletet figyelembevevő szabályozással vezérelt – a primer körbe beépített keverőszelepek biztosítják.

A felhasználók melegvíz ellátását a közműves ivóvíz hőközpontban történő felmelegítésével biztosítjuk. A hőközpontba érkező vezetékes ivóvíz a használati melegvíz hőcserélőkön keresztül áramolvá felmelegszik. A felmelegített vizet a hőközpontba telepített cirkulációs szivattyúval keringtetjük a felhasználói melegvízhálózatban, hogy a felhasználási helyeken minden időben rendelkezésre álljon a melegvíz.

A hőközpontokban történő hőátadás – a felhasznált hő mérése – OMH hiteles hőmennyiségmérők beépítésével történik. A hőközponti hőmennyiségmérés jelenleg alkalmazott megoldásai a szolgáltatási területünkön:

- hőközpontban mért összes hő (fűtésre és melegvízkészítésre felhasznált hő együttesen)
- hőközpontban külön a fűtésre- és külön a melegvízkészítésre felhasznált hő mérése.

A hőközpontokba telepített technológiai berendezések üzemeltetése, karbantartása, javítása, cseréje a szolgáltató feladata.

A hőközpontból a felhasználó felé távozó csővezetékek a hőközpont falsíkjából a felhasználók felé kilépve a felhasználók kezelésébe kerülnek. A felhasználói oldal (csővezetékek, szerelvények, hőleadók, felhasználói költségosztók) karbantartása, javítása a felhasználó feladata.

2.3 Távhőszolgáltatás szüneteltetése - korlátozása

A távhőszolgáltató jogosult az élet-, egészség- és vagyonbiztonság veszélyeztetése, a szolgáltatói berendezés üzemzavara esetén, valamint más módon el nem végezhető munkák elvégzéséhez a távhőszolgáltatást a szükséges legkisebb felhasználói körben és időtartamban szüneteltetni. (Tszt. 40.§)

A távhőszolgáltató köteles az előre tervezhető karbantartási, felújítási munkák miatti szüneteltetés időpontjáról és várható időtartamáról a felhasználókat értesíteni.

Tervezhető leállás előtt 15 nappal tájékoztatni kell a felhasználókat.

Tszt. 41.§ A távhőszolgáltató jogosult az önkormányzat rendeletében foglaltak szerint

-országos tüzelőanyag hiány miatt nála vagy a vele szerződéses jogviszonyban álló távhőtermelőnél fellépő termelés kiesés esetén, vagy

-környezetvédelmi érdekből a szolgáltatást korlátozni.

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

A korlátozás bevezetéséről és annak okairól a távhőszolgáltató az önkormányzatot haladéktalanul tájékoztatni köteles.

Felhasználói korlátozás nem terjedhet ki egészségügyi és gyermekintézményekre (bölcsőde, óvoda, alsó- és középfokú iskola)

Lakossági felhasználó korlátozására csak végső esetben és csak akkor kerülhet sor, ha egyéb felhasználó korlátozása után az még szükséges.

A korlátozásra szolgáló okok megszűnése után a korlátozást haladéktalanul fel kell oldani.

Tszt. 42.§ A távhőszolgáltatás szünetelése miatt a felhasználói berendezésekben keletkezett károkat, ha szolgáltatás szünetelésében a felhasználó vétlen, a szolgáltató köteles megtéríteni.

Ezen túlmenően a 40.§ szerinti szüneteltetésből, illetőleg a 41.§ szerinti korlátozásból

eredő károkért a távhőszolgáltatót kártalanítási kötelezettség nem terheli.

Szigetszentmiklós korlátozási sorrendje:

1. ARIES KFT (Határ út) + SZDSZ és CÖK helyiségei (Erkel Ferenc utca)

2. Lakossági felhasználók.

A korlátozás fokozatai:

-a használati melegvízszolgáltatás szüneteltetése

-fűtés csökkentés legfeljebb +12°C hőmérsékletig

3. Fogyasztási helyek létesítése vagy bővítése (a csatlakozás vagy bővítés feltételei)

3.1 Előzetes tájékoztató

A távhőellátási hálózatra csatlakozni szándékozó vagy a meglévő rendszerét bővíteni kívánó felhasználónak célszerű előzetesen tájékozódnia a szolgáltatónál, hogy igényének kielégítésére milyen lehetőségek közül választhat.

3.2 Igénybejelentés

A távhőellátó hálózatra csatlakozni szándékozó új vagy a korábbinál nagyobb hőteljesítményt igénylő felhasználó levélben nyújthatja be igényét, melyre a szolgáltató 30 napon belül írásban válaszol. Az igénybejelentés a következőket tartalmazza:

- igénylő neve, címe,
- hőenergiát felhasználó létesítmény megnevezése és címe,
- fűtési csúcshőigénye,
- használati melegvízkészítés csúcshőigénye,
- szolgáltatás megkezdésének időpontját.

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

Az igénybejelentést a Felhasználónak aláírásával kell ellátnia.

Csatlakozási igény bejelentés minta a 13.1. számú mellékleten.

3.3 Tájékoztatás a távhőszolgáltató részéről

A benyújtott igény alapján Távhőszolgáltató megvizsgálja, hogy milyen műszaki lehetőségek jöhetnek szóba a felmerülő igény kielégítésére. A felmérés eredményéről írásban tájékoztatja az igénybejelentőt.

3.3.1 A csatlakozás műszaki feltételei

A hőszolgáltató véleménye és előzetes hozzájárulása esetén műszaki terveket kell elkészíttetni és véleményezésre a szolgáltatóhoz benyújtani. A kivitelezés megkezdésének feltétele a szolgáltató által elfogadott és záradékolt tervdokumentáció. A csatlakozás általános műszaki feltétele: az elfogadott záradékolt terv szerint elkészült felhasználói és szolgáltatói hőellátási rendszer.

A Távhőszolgáltató kezelésébe kerülő berendezéseket csak a Távhőszolgáltató létesítheti, - a megrendelő által erre a célra biztosított átadott pénzeszközből -, ezért ezen berendezések tervezésére a Távhőszolgáltató adhat megbízást.

Amennyiben nem a hőszolgáltató rendeli meg a felhasználói Hőközpont kiviteli tervnek elkészítését, úgy a tervezéskor a hőszolgáltató által díjmentesen biztosított műszaki paramétereket, adatokat figyelembe kell venni.

Az elkészült (lakóépületi, vagy vegyes célra használt épület) felhasználói hőközpontjának kiviteli tervét a távhőszolgáltató köteles díjmentesen felülvizsgálni.

3.3.2 A csatlakozás pénzügyi feltételei

Új vagy növekvő távhőigénnyel jelentkező felhasználási hely tulajdonosától a távhőszolgáltató a távhőszolgáltatás díjával nem fedezett fejlesztési költségekre az önkormányzat rendeletében meghatározott mértékű csatlakozási díjat kérhet.

A közműfejlesztési hozzájárulás a szolgáltató és a felhasználó közötti tulajdonhatárig a szolgáltató által történő beruházás összes költségét tartalmazza.

A közműfejlesztési hozzájárulás összegét a szolgáltató által meghatározott számlára kell befizetni 38.§.(2) bekezdésében meghatározott .

4. Szerződéses kapcsolatok

Közüzeti szerződés

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

Az általános közüzemi szerződés alapján a távhőszolgáltató a lakossági felhasználó részére folyamatos, biztonságos és meghatározott mértékű távhőszolgáltatásra, a lakossági felhasználó vagy a törvényben meghatározott esetekben a díjfizető a távhőszolgáltatás díjainak rendszeres megfizetésére köteles.

Az egyéb felhasználó és a távhőszolgáltató a polgári jog szabályai szerint egyedi közüzemi szerződést köt a távhő folyamatos és biztonságos szolgáltatására, illetőleg ellenértékének megfizetésére.

Nem köteles a távhőszolgáltató a közüzemi szerződés megkötésére, ha a felhasználói igénnyel rendelkező a csatlakozási feltételekben előírtakat nem teljesítette.

4.1 Az értékesítési szerződések típusai

4.1.1 Egyedi közüzemi szerződés (13.3 számú melléklet)

Egyedi közüzemi szerződés –ha a felek eltérően nem állapodnak meg - meghatározott

időre kötendő, felmondásának módját a szerződésben kell rögzíteni (meghatározott felmondási idővel).

4.1.2 Általános közüzemi szerződése (13.4 számú melléklet)

Az általános közüzemi szerződés határozatlan időre szól.

A felhasználó személyében bekövetkezett változást a régi és az új felhasználó írásban köteles a távhőszolgáltatónak a felhasználó személyében bekövetkezett változástól számított 15 napon belül bejelenteni. A távhőszolgáltató a bejelentést követő 15 napon belül köteles, az új felhasználó részére a közüzemi szerződés megkötésére írásban ajánlatot tenni.

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

A díjfizetők személyében bekövetkező változások nem érintik a felhasználó és a távhőszolgáltató között létrejött általános közüzemi szerződés érvényességét. A díjfizető a változás időpontjától jogosult az általános közüzemi szerződésben foglaltak szerint a szolgáltatás igénybevételére és ugyanezen időponttól köteles a távhőszolgáltatás díjainak megfizetésére.

Távhőszolgáltató köteles az általános közüzemi szerződés megkötését megtagadni, ha a létesített felhasználói berendezés az életet, az egészséget vagy a vagyonbiztonságot veszélyezteti vagy ha más felhasználó távhővételezését illetőleg a távhőszolgáltató üzemét veszélyezteti.

Általános közüzemi szerződés újonnan létesülő lakóépület esetében már távhőszolgáltatás megkezdését megelőzően megkötésre kerül, és kizárólag hőmennyiségmérésen alapuló díjfizetésre vonatkozhat. A hőmennyiségmérő üzemeltetéséről, hitelesítéséről a mérő tulajdonosa köteles gondoskodni.

A szolgáltatott és felhasznált hő díjának elszámolása hiteles hőmennyiségmérés alapján történik.

A távhőszolgáltató a felhasznált távhő mennyiségét az önkormányzat képviselő-testületének rendeletében meghatározott helyen köteles hiteles hőmennyiségmérővel mérni és elszámolni.

4.2 A közüzemi szerződés tartalma

A közüzemi szerződésnek tartalmaznia kell:

- a távhőszolgáltató cégnevét, székhelyét, cégazonosító adatait, a szolgáltatást végző szervezeti egységének cégnevét és címét
- az igénybejelentő azonosításához szükséges adatokat, címét (székhelyét, számlázási, levelezési címét),
- a felhasználó képviselőjének nevét, címét

- a felhasználási hely címét
- a távhőellátás módját és a hőmennyiségmérés helyét
- a felhasználási hely hőigényét meghatározó jellemzőket (légtérfogat, hőteljesítmény)
- a felhasználó által igényelt hőellátás mértékét a távhőszolgáltató kötelezettségét
- teljesítési hely megnevezését
- a távhő díjának elszámolására szolgáló hőmennyiségmérők helye és azonosító adataik
- a felhasználási helyet ellátó hőközpont azonosító adatait, tulajdonosát, üzemeltetőjét
- felhasználási helyen levő berendezések fenntartására vonatkozó kötelezettségek
- a távhőszolgáltatás és a vételezés megkezdésének időpontját
- a fűtési célú szolgáltatás időtartamát, megkezdésének és befejezésének feltételeit
- a távhő díját
- díjfizetők nevét, címét, természetes személyazonosító adatait
- elszámolásra, számlázásra és díjfizetésre vonatkozó rendelkezések
- a távhőszolgáltató és a felhasználó szerződösszegésének következményeit
- önkormányzati rendelet alapján a korlátozás mértékét
- a közüzemi szerződés hatálybalépésének és megszűnésének időpontját, a módosítás lehetőségét és feltételeit

4.3 Szerződések időbeli hatálya és módosítása

A megkötött szerződések határozatlan időre szólnak, melyet a felek naptári évre - tárgyévet megelőző év szeptember 15-ig történő bejelentéssel - módosíthatnak. A vételezés átmeneti szüneteltetése esetén a felhasználó nem mentesül az alapidj fizetési kötelezettség alól, tekintettel arra, hogy az alapidj éves díj és független a tényleges fogyasztás mértékétől.

4.4 Szerződösszegés és következményei

4.4.1 Szerződösszegés a távhőszolgáltató részéről

- ha a távhőszolgáltatást a közüzemi szerződésben meghatározott időpontban nem

kezdi meg,

- ha a távhő nem a közüzemi szerződésben meghatározott paraméterekkel szolgáltatja,
- a távhő felhasználó részére történő szolgáltatását nem hitelesített mérőeszköz használatával végzi
- ha felróható magatartása miatt a távhő szolgáltatás megszűnik
- a távhőszolgáltatás előre tervezhető munkák miatti szüneteltetéséről a felhasználót időben (15 nappal korábban) nem értesíti vagy indokolatlanul szünetelteti illetve korlátozza a szolgáltatását.

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

4.4.2 Szerződésszegés a felhasználó részéről

- ha szerződésben meghatározott vételezhető hőtéljesítményt túllépi,
- ha a távhő folyamatos és biztonságos szolgáltatását, illetőleg más felhasználó vagy díjfizető szerződésszerű távhővételezését zavarja, vagy veszélyezteti.
- mérőeszközt vagy a mérőeszköz hitelességét tanúsító jelet megrongálja eltávolítja (fémzár, hitelesítési bélyegzés, matrica) és a mérőeszköz sérülését illetve a hitelesítési jel hiányát a távhőszolgáltatónak nem jelenti (ha a berendezés olyan helységben van elhelyezve ahova a felhasználó állandó bejutása illetve felügyelete biztosított).
- mérőeszköz befolyásolásával vagy megkerülésével – ideértve a mérőeszköz vagy annak hitelességét tanúsító jel megrongálását és eltávolítását is- távhőt vételez
- ha az elszámolás alapjául szolgáló mérőberendezések ellenőrzését, leolvasását szándékosan megghiúsítja
- ha a távhőszolgáltatás díját nem, vagy nem a szerződésben meghatározott időben fizeti be,
- a távhő vételezését nem a távhőtörvény 38.§ (2), (4) illetve (5) bekezdésében foglaltak szerint szünteti meg

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

4.4.3 A közüzemi szerződés megszegésének következményei

Díjvisszatérítés, illetve pótdíjfizetés

A távhőszolgáltató köteles a felhasználó részére a díj arányos részét visszatéríteni, ha a távhőszolgáltató felróható magatartása folytán a távhőszolgáltatás megszakad, vagy azt a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény 49. §-ban foglaltakon túlmenően a távhőszolgáltatást korlátozza, vagy szünetelteti.

A díjfizetés kötelezettje köteles a távhőszolgáltató részére pótdíjat fizetni szerződés nélküli távhőfogyasztás esetén, továbbá ha a mérőeszköz megkerülésével illetve megrongálásával vételez hőt.

-A díjfizetés kötelezettje köteles a távhőszolgáltató részére pótdíjat fizetni ha a korlátozási intézkedéseknek nem tesz eleget illetve ha a távhő vételezését nem a távhőtörvény 38.§ (2), (4) illetve (5) bekezdésében foglaltak szerint szünteti meg

Pótdíj mértékét a távhőszolgáltatásra vonatkozó önkormányzati díjrendelet tartalmazza

Kötbér : a szerződésszegéssel érintett elégtelen szolgáltatással okozott felhasználói kár után felszámított díj.

A távhőszolgáltató köteles a felhasználó részére kötbért fizetni:

- ha a távhőszolgáltatást a közüzemi szerződésben meghatározott időpontban nem kezdi meg,
- ha a távhőt nem a közüzemi szerződésben meghatározott, illetőleg a tőle elvárható módon szolgáltatja
- a távhő felhasználó részére történő szolgáltatását nem hitelesített mérőeszköz használatával végzi
- ha a távhőszolgáltatás előre tervezhető munkák miatti szüneteltetéséről a felhasználót a Közüzemi Szabályzatban előírt módon és időben nem értesíti
- a távhőszolgáltatás felfüggesztése esetén a felhasználónak a felfüggesztési ok megszüntetésére vonatkozó írásbeli értesítése kézhezvételét követő munkanapon a távhőszolgáltatást nem kezdi meg.

Kártérítés

A díjvisszatérítés, a felemelt díj, a pótdíj és a kötbér megfizetése nem mentesít az okozott kár megtérítése alól.

A távhőszolgáltató és a felhasználó a kötbérrel nem fedezett kárt köteles a másik félnek megtéríteni.

Távhőszolgáltatás felfüggesztése

A távhőszolgáltató felfüggesztheti a távhőszolgáltatást ha a felhasználó vagy a díjfizető a mérőeszközt vagy a mérőeszköz hitelességét tanúsító jelet megrongálja eltávolítja (fémzár, hitelesítési bélyegzés, matrica) és a mérőeszköz sérülését illetve a hitelesítési jel hiányát a távhőszolgáltatónak nem jelenti (ha a berendezés olyan helységben van elhelyezve ahova a felhasználó állandó bejutása illetve felügyelete biztosított).

A távhőszolgáltató felfüggesztheti a távhőszolgáltatást ha a felhasználó vagy a díjfizető mérőeszköz befolyásolásával vagy megkerülésével – ideértve a mérőeszköz vagy annak hitelességét tanúsító jelet megrongálását és eltávolítását is- távhőt vételez

A távhőszolgáltató felfüggesztheti a távhőszolgáltatást ha a felhasználó vagy a díjfizető a távhő folyamatos és biztonságos szolgáltatását, illetőleg más felhasználó vagy díjfizető szerződésszerű távhővételezését zavarja, vagy veszélyezteti.

Közüzemi szerződés felmondása

a távhőszolgáltató a közüzemi szerződést felmondhatja, ha a díjfizetés kötelezettje a

szolgáltató írásbeli felszólítása ellenére a távhőszolgáltatás díját az esedékesség lejártát követő 60 napon belül nem fizeti meg.

a távhőszolgáltató a közüzemi szerződést felmondhatja, ha a felhasználó a távhő vételezését nem a távhőtörvény 38.§ (2), (4) illetve (5) bekezdésében foglaltak szerint szünteti meg.

4.5 Szerződés megszűnése

A közüzemi szerződéseket csak írásban lehet felmondani.

Ha a felmondás, illetőleg az általános közüzemi szerződés másképp nem szól, az kiterjed mind a fűtési, mind a HMV-szolgáltatás megszüntetésére.

Szerződés felmondás a távhőszolgáltató részéről

A szerződést a távhőszolgáltató a következő esetekben mondhatja fel:

-felhasználói szerződésszegés esetén ha a távhő folyamatos és biztonságos szolgáltatását, illetőleg más felhasználó szerződésszerű vételezését zavarja vagy veszélyezteti, valamint a távhődíjat nem, vagy nem a szerződésben meghatározott időben fizeti meg

Szerződés felmondása a felhasználó részéről

Az általános közüzemi szerződést a felhasználó 30 napos felmondási időpontra, a távhőszolgáltatásról szóló törvény 38. §. (2) bekezdésében meghatározott feltételek teljesítése esetén.

5. Ügyfélszolgálati tevékenység

5.1 Az ügyfélszolgálat feladata

Közvetlen kapcsolattartás a felhasználókkal és díjfizetőkkel, tájékoztatás és a távhőellátással kapcsolatos ügyek intézése.

Az ügyfélszolgálat tevékenységi köréhez tartozik:

- a felhasználók tájékoztatása a távhőszolgáltatás igénybevételének, a bővítésének, a szüneteltetésének és az újraindításának feltételeiről,
- a távhőszolgáltatásról szóló törvények, rendeletek, szabályzatok és az általános közüzemi szerződés feltételeinek rendelkezésre bocsátása a díjfizetők részére,
- a felhasználói és díjfizetői adatok és azok változásainak nyilvántartása, valamint a felhasználó és díjfizetői változás bejelentésével kapcsolatos feladatok ellátása,
- a díjfizetők tájékoztatása a távhőellátás díjtételeiről, az elszámolási módokról és a számlázás rendjéről,
- a távhőellátás számláival kapcsolatos ügyek intézése,
- a felhasználók tájékoztatása a távhő és a HMV mérés szerinti elszámolásának lehetőségeiről és feltételeiről,
- annak elősegítése, hogy a felhasználók díjfizetési kötelezettségüknek eleget tudjanak tenni, tanácsadás a távhőszolgáltatással kapcsolatos támogatások igénybevételéről,

- a díjfizetői tartozások és túlfizetések nyilvántartása, a behajtási tevékenység ellátása,
- a díjfizetők pénztári befizetéseivel kapcsolatos feladatok ellátása,
- felhasználói, díjfizetői panaszok fogadása.

5.2 Az ügyfélszolgálat működési rendje

Az Ügyfélszolgálati Irodát a felhasználók személyesen a nyitvatartási időben kereshtik fel.

Az iroda címe: Szigetszentmiklós, Határ út 12-14.

telefonszáma: 06-24/367-476

Az ügyfélfogadás ideje:

Kedd - szerda	12.00 - 18.00
Péntek:	12.00 - 18.00
Szombat	8.00 - 12.00

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

A felhasználók írásos bejelentésére vagy észrevételére a lehető legrövidebb időn belül, de legkésőbb 30 napon belül választ kell adni.

6. Távhőszolgáltatás ár és díjtétel rendszere

A szolgáltatás díját és az áralkalmazás feltételeit - az árhatóságként is működő Szigetszentmiklós Város Képviselőtestülete önkormányzati rendeletben határozza meg.

A jóváhagyásra előterjesztett távhőszolgáltatási díjakat, az árképzés alapelveit az ARIES KFT. „Hőszolgáltatási díjkalkuláció” táblázata tartalmazza.

6.1 Költségkalkuláció, átláthatóság

A Szigetszentmiklós város Önkormányzat Képviselőtestülete határozza meg a távhőszolgáltatás díjait és az áralkalmazás feltételeit. Vizsgálja és ellenőrzi a figyelembe vehető költségek körét, érvényesíti a távhőszolgáltatóval szemben a legkisebb költség elvét.

Az árban csak az indokolt befektetések és a hatékony működés költségei jelenhetnek meg. Az árnak ösztönözni kell a biztonságos és legkisebb költségű távhőszolgáltatásra, a meglevő kapacitások hatékony kihasználására. Figyelembe kell venni az időjárás változásából eredő kockázatot és a működéshez szükséges nyereséget is.

Fontos, hogy a megállapított díjak önköltségarányosak, keresztfinanszírozástól mentesek legyenek.

A távhőszolgáltató köteles elszámolási és nyilvántartási rendszerét úgy kialakítani, hogy az lehetővé tegye az árak és a díjak átláthatóságát.

6.2 Díjak, díjrendszerek kialakításának általános feltételei

Az ARIES KFT. szükséges és elégséges ráfordításai a felhasználók által fizetett díjakban kerülnek megtérítésre.

A távhőszolgáltatásra vonatkozó áraknak összhangban kell lenni a következő követelményekkel.

- költségfedezeti elv (az indokolt befektetések megtérülése, a működéshez szükséges költség + nyereség)
- költségminimalizálás (a felhasználó és a szolgáltató érdeke a legalacsonyabb költségszinten valósuljon meg)
- együttműködési elv (információ hozzáférhetőség)

7. Mérés, elszámolás, díjfizetés

7.1. A szolgáltatott hőenergia ellenértékének elszámolása

7.1.1. Átadott hőmennyiség mérése

- A távhőszolgáltató a felhasználói hőközpontban, a szolgáltatói hőközpontban (több épület távhőellátását szolgáló technológiai berendezés) a szolgáltatott távhő mennyiségét hiteles hőmennyiségmérővel mérni és aszerint elszámolni köteles. Az elszámolásra szolgáló mérő a távhőszolgáltató tulajdona.

- A szolgáltatói hőközpontból a mért távhőmennyiség elosztására, az ellátott épületek hőfelhasználásának megállapítására az ellátott épületek csatlakozási pontjainál felszerelt mérők mérőműszerek szolgálnak. A mellékmérők tulajdonosa a távhőszolgáltató.

Az elszámolás alapjául szolgáló hőközponti hőmennyiségmérők és hőfogadó állomásokban lévő költségmegosztók leolvasása minden hónapfordulót megelőző vagy azt követő két munkanapon belül a távhőszolgáltató feladata.

- Az épületben felhasznált hőmennyiség és díjának épületrészenkénti, illetőleg lakásonkénti megosztására a felhasználók saját költségükre felszerelt fűtési és melegvíz mennyiségmérő költségmegosztók figyelembevételével is történhet.

A költségmegosztók alkalmazásának együttes, a felhasználók által biztosított feltételeit a Távhőszolgáltatási Közülemi Szabályzat tartalmazza.

A felhasználók tulajdonában lévő költségosztók fenntartása, adatainak leolvasása a felhasználó feladata. Az adatok leolvasását a távhőszolgáltató külön díjazás ellenében átvállalhatja.

A költségmegosztó melegvíz mennyiségmérők leolvasása és adatainak tárgyhót követő 5. napig szolgáltató felé történő szolgáltatása a felhasználó feladata. Adatszolgáltatás hiányában a távhőszolgáltató jogosult az önkormányzat képviselő testületének rendeletében meghatározott vízmennyiség felmelegítési díját kiszámlázni.

7.1.2. Díjak tartalma

Mérés alapján történő elszámolás esetén a távhőszolgáltatási díj

a.) alaplíjból

b.) hódíjból tevődik össze.

Alaplíj:

- A távhőszolgáltató saját hőtermelő létesítményének tüzelőanyag nélküli üzemeltetési és karbantartási költségéből,

- a távhőszolgáltató eszközeinek (távhővezeték és tartozékai), az általa üzemeltetett hőközpontoknak, üzemi és egyéb épületeinek az üzemeltetési és karbantartási költségek összegéből,

- a távhőszolgáltatásra eső egyéb igazgatási költségéből áll.

- Az alaplíj éves díj, amelyet a felhasználónak a vele kötött szerződésben meghatározott légtérfogat után kell fizetnie,

- Lakossági és az egyéb felhasználó távhővel ellátott épületeiben, ha a távhőt:

a.) csak melegvíz felhasználásra vételezik: melegvízre vonatkozó

b.) csak fűtésre felhasználásra vételezik: fűtésre vonatkozó

c.) fűtés és melegvíz felhasználásra vételezik: az együttes

alaplíjat kell alkalmazni. Az együttes alaplíj alkalmazása szempontjából az épületen belül az egyes helyiségek fűtési és melegvíz ellátása tekintetében a helyiségek között különbség nem tehető.

Hódíj:

Hőközponti mérés esetén a hódíjat az átvető állomáson (Hőközpontban) mért távhőmennyiség után kell fizetni.

Hódíj összetevői:

- a hőszolgáltató által előállított távhő tüzelőanyagköltségéből,

- számítással (méréssel) meghatározott hálózati hőveszteségből,

- szükségszerűen elfolyt víz hőtartalma ellenértékéből áll.

A távhőszolgáltató a fűtési célú és a használati melegvíz-készítés céljára felhasznált hőt külön határozza meg és számlázza.

A használati melegvíz-készítés céljára felhasznált hőmennyiség díja nem tartalmazza a melegvíz-készítéshez szükséges közműves ivóvíz víz és csatornahasználati díját.

Megjegyzés: Az energiahordozók megállapított legmagasabb hatásági árának változásakor a távhőszolgáltatás megváltozó díját, az energiahordozók hatásági árváltozásával egyidőben kell megállapítani.

Nyereség: 4 %-os árbevétel arányos nyereség.

7.1.3. Távhőszolgáltatási díjak elszámolása

Alaplíj: Az éves alaplíjat 12 egyenlő részletben kell megfizetni a tárgyhóban kiadott

számla benyújtásakor.

Hődíj:

Hőközponti mérés esetén a tárgyhavi mért hőfelhasználás a tárgyhót követően kerül kiszámlázásra.

- a) Költségmegosztó hőmennyiségmérővel nem rendelkező felhasználók részére:

Fűtési idényen kívül a felhasználókat ellátó hőközpontban mért hőmennyiség a felhasználók tulajdonában lévő költségmegosztó melegvíz mennyiségmérőin mért felhasználások valamint egyéb esetekben az önkormányzati rendeletben meghatározott mennyiségek arányában kerül elszámolásra.

Fűtési idényben az 1 m³ víz felmelegítéséhez szükséges hőmennyiség a fűtési idényt megelőző nyári időszak épületenkénti átlagával kerül meghatározásra.

A fűtési hő a felhasználási helyet ellátó hőközpontban, hőfogadó állomáson mért összes hőmennyiség vízfelmelegítési hőmennyiséggel csökkentett értékének légköbméter arányos felosztásával kerül kiszámlázásra.

- b) Költségmegosztó hőmennyiségmérővel és impulzust adó melegvíz mennyiségmérővel rendelkező felhasználók részére eltérő megállapodás hiányában az alábbiak szerint:

A felhasználási helyet ellátó hőközpontban, hőfogadó állomáson mért fűtési célú hőmennyiség a költségmegosztó hőmennyiségmérőkön mért felhasználás szerint, valamint ezek összeségének és a hőközpontban mért hőmennyiség közötti különbségnek tulajdoni hányad arányosan történő megosztásával - különbszeti hődíjként - kerül elszámolásra.

Melegvíz-készítés céljára és a cirkuláció fenntartására felhasznált hőmennyiség az impulzust adó melegvíz mennyiségmérőkön mért felhasználás szerinti arányban kerül kiszámlázásra.

Számla készítési határidők: leolvasást követő négy munkanapon belül.

Számlák esedékessége - a számla keltét követő 8 nap.

7.2 Pénzügyi követelések benyújtása, a felhasználói díjfizetés

7.2.1 Számlaadási kötelezettség

A számlákra vonatkozó jogszabályi előírások betartásával felhasználási helyenként a távhőszolgáltatásért fizetendő ellenértékről az ARIES KFT. számlát állít ki, amelyeket a fizetési határidő előtt díjbeszedők vagy posta útján kézbesít a felhasználóknak.

7.2.2 Pénzügyi követelések benyújtása

7.2.2.1 Számlakézbesítés a felhasználási helyre

A kiállított számlákat a díjbeszedő kézbesíti a felhasználóhoz, a velük előre közölt időpontban.

7.2.2.2 Számlák postai küldeményként való kézbesítése

Ha a felhasználó számlázási, illetve levélcímre kéri a kézbesítést, akkor a számlák elkészítését követő második munkanapig a postára adásnak meg kell történnie.

7.2.2.3 Lakossági folyószámláról (átutalási betétszámláról) történő kiegyenlítés

Ha a felhasználó vagy a pénzügyintézet értesíti az ARIES KFT-t arról, hogy a felhasználó és a pénzügyintézet között megállapodás jött létre a távhőellátás díjának lakossági folyószámláról (átutalási betétszámláról) történő kiegyenlítésre, akkor a bejelentést követő hónaptól az ARIES KFT. tárgyhó 10-ig értesíti a pénzügyintézetet a fizetendő díjról.

A számlákat tárgyhó 10-ig ARIES KFT. kézbesíti.

7.2.2.4 Készpénz fizetés a felhasználási helyen

Amennyiben a felhasználó az előre közölt számla kézbesítés időpontjában a helyszínen kívánja kiegyenlíteni a távhőszolgáltatás díját, akkor a kézbesítést végző díjbeszedő a kifizetett számlát átadja a felhasználónak. Ha a felhasználó csak a számla részösszegét fizeti ki, akkor a díjbeszedő az átvett összegről nyugtát tölt ki. A felhasználó a számlát csak a különbözet kifizetésekor kapja meg.

A díjbeszedők az ARIES KFT. fényképes igazolványával rendelkeznek, melyet a felhasználó kérése nélkül is kötelesek felmutatni.

7.2.2.5 Pénztári befizetés

A felhasználó a választása szerint az Ügyfélszolgálati Iroda pénztárában is kifizetheti a távhőszolgáltatás díját. Ha a számlája az Ügyfélszolgálaton van, akkor a befizetés ellenében megkapja azt.

Ha a számlája nincs az Ügyfélszolgálaton, akkor a befizetett összegről elismervényt kap, és a számlát az Ügyfélszolgálat eljuttatni köteles a címére.

7.2.2.6 Bankszámláról történő kiegyenlítés

A bankszámlával rendelkező felhasználók a pénzforgalmi szabályok előírásai alapján kétoldalú megállapodásban rögzített módon

- határidős megbízással - átutalással

rendezhetik a postai úton hozzájuk eljuttatott számlát.

7.3. A felhasználói díjfizetés feltételei

A távhőszolgáltatás ellenértékét a felhasználó a fizetési megállapodásban vagy a számlán feltüntetett határidőig egyenlítheti ki pótdíj (kamat) mentesen. Alaptalan számlareklamáció a fizetési határidőt nem módosítja.

Jogos számlareklamáció esetén a módosított fizetési határidőt a korrekciós számlán kell feltüntetni.

Pénzintézetén keresztül történő számlarendezés esetén a fedezethiány a fizetési határidőt nem módosítja.

Abban az esetben, amikor a felhasználó és a pénzintézet közötti megállapodás megszűnéséről a számlázás megkezdéséig (a tárgyhót megelőző hónap utolsó munkanapja) az érintett felek egyike sem, vagy késedelmesen értesíti az ARIES KFT-t, a számla fizetési határideje nem módosul és a kézbesített számla alapján a határidőre történő kiegyenlítésről a felhasználónak kell gondoskodni.

A felhasználó személyében bekövetkező változást a változásban érintett feleknek - a változás időpontjának megjelölésével - együttesen írásban a változást követő 15 napon belül kötelesek bejelenteni. Ennek a nyilatkozatnak hiányában a szolgáltató jogosult a távhőszolgáltatás díját az eredeti (a változás előtti) felhasználóval szemben érvényesíteni.

7.4. Késedelmes fizetés

Amennyiben a felhasználó a számla összegét a fizetési megállapodásban rögzített, vagy a számlán feltüntetett határidőig nem fizeti meg, az ARIES KFT. ajánlott levélben szólítja fel a tulajdonost a díj kiegyenlítésére.

A késedelmesen fizetőt (a számlatartozáson kívül) a felszólítás költsége is terheli. Az ARIES KFT-t nem terheli felelősség azért, ha a felszólító levelet a posta nem az ajánlott küldeményekre vonatkozó előírások szerint kézbesíti. Ha a felhasználó, vagy a számlavezetéssel megbízott pénzintézet a fizetési határidőig nem fizeti meg a számla összegét, az ARIES KFT. jogosult késedelmi kamatot felszámítani.

A kamat összegét a késedelmi kamat időtartama alatt érvényes jogszabályi rendelkezések alapján kell kiszámítani.

A kamatfizetési kötelezettség időpontja a számlán feltüntetett fizetési határidőt követő nap.

A kamatfizetési kötelezettség akkor is fennáll, ha a kötelezett késedelmét kimenti.

A késedelmes fizetés esetén a felhasználói befizetésből először a tárgyhavi, vagy az azt megelőző hónap hátralékát kell kiegyenlíteni, majd a járulékos költségeket és a tartozást, függetlenül a kötelezett ettől eltérő rendelkezésétől.

Abban az esetben, ha a távhőszolgáltatás díját a felhasználó felszólítás ellenére nem fizeti meg, a hőszolgáltató jogosult a felhasználót, illetőleg a tulajdonában levő épületet a távhőszolgáltatásból korlátozni, vagy kikapcsolni, továbbá törvényes úton behajtani a tartozást.

7.5 Fizetési hátralék behajtása

- a szolgáltatási díjhátralék keletkezését követő 30 napon belül írásban felhívja a tulajdonos figyelmét díjfizetési kötelezettségének elmulasztására és felszólítja annak teljesítésére,
- felhasználóval személyes kapcsolatfelvétel a hátralék rendezésére vonatkozó fizetési megállapodás megkötésére (részösszegű kifizetések elfogadása)
- a felszólítás és megállapodás eredménytelensége esetén a díjhátralék keletkezését követő 90 nap után fizetési meghagyás kezdeményezése,

- végrehajtási eljárás megindítása, jelzálogjog bejegyeztetése (jogerős fizetési meghagyást követően).

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

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

A késedelmesen fizető felhasználónak kell a behajtás során felmerülő költségeket megfizetni. A felhasználót a késedelmes fizetés miatti többletköltségekről, valamint a jogi eszközökkel történő behajtás céljából szükséges, törvényben meghatározott felhasználói illetve díjfizetői azonosító adatok átadásáról tájékoztatni kell.

8. Üzemi események

Hibabejelentés-Hibaelhárítás

A hiba bejelentése történhet személyesen az ARIES KFT telephelyén (Szigetszentmiklós, Határ út 12-14.) levő Fűtőműben, vagy a 367-376 telefonszámon.

A hibabejelentés fogadása folyamatos (0-24 h-ig).

A bejelentett hibát a felvevőnek regisztrálni kell a „HIBABEJELENTŐ” füzetbe.

A hiba elhárításának rendje

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

- A bejelentett hiba élet- vagy vagyonbiztonságot veszélyeztet, akkor elhárítását azonnal, de legkésőbb a hiba bejelentését követő egy órán belül meg kell kezdeni.
- A hiba több lakóépületben, vagy lakásban okoz szolgáltatás-kiesést, a javítást azonnal, de legkésőbb a bejelentés időpontjától számított két órán belül meg kell kezdeni.

Hibából eredő szüneteltetés

Szolgáltatói berendezés hibájából eredő szüneteltetés esetén az eljárás a mindenkor érvényes önkormányzati rendelet szerint történik, a távhőszolgáltató a szükséges legkisebb körben korlátozhatja vagy szüneteltetheti a távhőszolgáltatást.

Az előző pontban leírt eljárást kell alkalmazni abban az esetben is, ha a szüneteltetést más közmű okozza (TIGÁZ, ELMŰ, VIZMŰ) azzal az eltéréssel, hogy a társaság bizonyított kárát a károkozó közmű felé kell továbbítani.

Felhasználói berendezés hibájából eredő szüneteltetés esetén a távhőszolgáltatást teljesítettnek kell tekinteni.

Hálózaton végzett munkák miatti szüneteltetés

A távhőszolgáltatói berendezéseken végzett, előre tervezhető karbantartási és felújítási munkák miatt szükségessé váló szüneteltetés esetén a felhasználók előzetes kiértesítését (legalább 15 nappal korábban) biztosítani kell.

9. Reklamációk, panaszügyek kezelése

Kifogás a számla ellen

A felhasználó a benyújtott számla ellen írásban kifogást emelhet. A kifogás bejelentésének a számla kiegyenlítésére nincs halasztó hatálya.

A távhőszolgáltató vagy megbízottja köteles a kifogást megvizsgálni és ennek eredményéről a felhasználót a reklamációtól számított 15 napon belül írásban értesíteni.

Ha a távhőszolgáltatónak felróható okból téves vagy elmaradt számlázás történt és emiatt az szolgáltatót díjkülönbözet illeti meg, a távhőszolgáltatás díját a korrekciós számlán feltüntetett fizetési határidőre, vagy egyedi megállapodásban részletezett módon egyenlítheti ki a felhasználó. Részletfizetési megállapodással módosított fizetési határidő nem haladhatja meg a téves vagy elmaradt számlázás időtartamát. Késedelmes fizetésnek minősül, ha a felhasználó a számla esedékessége, vagy a módosított határidő után egyenlíti ki a számla összegét.

Kifogás az elszámoló mérővel szemben

Az elszámolás alapjául szolgáló mérők hiteles állapotban (OMH, vagy az OMH által kijelölt szakszervíz) tartásáról mérő tulajdonosának kötelessége gondoskodni.

Az elszámolási mérők meghibásodására utaló bejelentéseket, eseményeket nyilvántartásba kell venni. A lehető legrövidebb időn belül felül kell vizsgálni a mérést és a mérőket.

A meghibásodás jellegétől függően a javításra szolgáló intézkedéseket meg kell tenni.

Hőmennyiségmérő részelem, vagy a teljes mérőeszköz cseréjére azonnal intézkedni kell (javítás, hitelesítés, új műszer rendelése).

A leszerelt és/vagy cserélt mérőeszközök adatait jegyzőkönyvben kell rögzíteni, melyet a szolgáltató és felhasználó aláírásával kell ellátni.

A meghibásodás időszakának elszámolására az alábbi pontokban leírtak a mértékadók:

- Amikor az elszámoló mérő, vagy annak valamely egysége hibásan mér, a leolvasás adatai a számlázás alapjául nem szolgálhatnak.
- Ha a meghibásodás időtartama megállapítható, annak időtartamára az előző év azonos időszakában mért mennyiség azonos szolgáltatási, illetve vételezési körülményekre korrigált mennyiségét kell az elszámolás alapjának tekinteni. Ilyen időszak hiányában a meghibásodás elhárítását követő, vagy a meghibásodás időpontját megelőző, legalább egy hónap hőfelhasználása képezi a korrekció alapját.
- Amikor a helyesbítés mértéke nem határozható meg, vagy a felhasználó felhasználá-

lásában változás következett be, a meghibásodás időtartamára jellemző szolgáltatási paraméterek ismeretében kell az elszámolást elkészíteni, és arról a felhasználót tájékoztatni.

Szolgáltatói hőközpontban elhelyezett költségmegosztó mérőműszer meghibásodása esetén az egy hőközpontból ellátott felhasználók a hőközpontban mért hőmennyiség egymás közötti szétosztásáról megállapodhatnak. Megegyezés hiányában a távhőszolgáltató ezt hőmennyiséget az előző év azonos időszakának a költségmegosztó mérőműszerek által meghatározott fogyasztási arányai szerint, ilyen időszak hiányában a felhasználási helyek légtérfogatának egymáshoz viszonyított arányában osztja szét a felhasználók között.

Lakóépületben elhelyezett költségosztó mérőműszerek meghibásodása miatt nem mérhető felhasználók hőfelhasználásának és melegvízfelhasználásának - a díjfizetők képviselőjével történő megállapodás hiányában - az előző év azonos időszakában mért hőfelhasználás és melegvízfelhasználás számolható el.

Használati melegvíz-szolgáltatási elszámolására alkalmazott melegvízmérők meghibásodás vagy hitelesítés miatti kiszerezését a felhasználó köteles a távszolgáltatónak bejelenteni. A mérő kiszerezése előtt, valamint visszaszerelés után a felhasználó köteles a szolgáltatót írásban értesíteni és lehetővé tenni, hogy a felek a mérő számlálójának utolsó, illetve induló állását közösen rögzítsék. (13.7 sz. melléklet)

A meghibásodás illetve a hitelesítés idejére a megelőző fogyasztás - ennek hiányában a közösen megállapított mennyiség - a díjelszámolás alapja.

Minőség-szolgáltatás

A távhőszolgáltató az általános közüzemi szerződés alapján a lakossági felhasználó részére folyamatos, biztonságos és meghatározott mértékű távhőszolgáltatást biztosít.

Az egyéb felhasználó és a távhőszolgáltató a polgári jog szabályai szerint egyedi közüzemi szerződést köt a távhő folyamatos és meghatározott teljesítményű szolgáltatására.

Ha a távhőszolgáltató által szolgáltatott távhő mennyiségi és minőségi paraméterei eltérnek a közüzemi szerződésben meghatározott értékektől, a felhasználó minőségi reklamációval fordulhat a szolgáltatóhoz és jogos reklamáció esetén a szerződésben meghatározott díjvisszatérítés illeti meg.

A távhőszolgáltató a szóban és írásban tett bejelentéseket regisztrálja, a lehető legrövidebb időn belül kivizsgálja és indokolt esetben a szükséges intézkedéseket megteszi.

Az általa okozott - távhőellátási hiba miatt bekövetkezett káreseményeknél a hőszolgáltató a PTK előírásainak megfelelő kártérítésre kötelezett.

A távhőszolgáltató hosszú távú határozatlan időre szóló, valamint éves szerződések keretei között szerzi be az alaptevékenységéhez szükséges tüzelőanyag és primer energiahordozó mennyiségeket.

Beszállítók

- A biztonságos és folyamatos földgázellátás érdekében egyedi közüzemi szerződés a TIGÁZ RT Üzemigazgatóságával.
- Villamosenergia közszolgáltatási szerződés az ELMŰ RT-vel a Fűtőmű és a hőközpontok villamos energia ellátására
- Az üzemeltetéshez szükséges hálózati víz biztosítására az Észak-Csepel szigeti Víz és Csatornamű KFT-vel 2310 Szigetszentmiklós, Gyári út 21.
- Hőenergia vásárlására kötött szerződés a SINESCO KFT-vel

Szerződéses kapcsolatok a Fűtőmű biztonságos és gazdaságos üzemvitelének biztosítására:

- a hőtechnikai berendezésekhez
- a gázipari berendezésekhez
- villamos berendezésekhez.

11. Energia gazdálkodás, energiatakarékosság

A jelenlegi és az egyre emelkedő energiaárak miatt szükséges a gazdaságos és hatékony energia-felhasználás megvalósítása.

Úgy a hőtermelő, mint a hőtovábbító és elosztó berendezések veszteségeit a minimumra kell csökkenteni.

A hőhordozó primer oldalát a lehető legpontosabban igazítani kell az időjárási viszonyokhoz, és annak továbbítását a legkisebb tömegárammal és a legnagyobb hőlépcsővel kell a felhasználóhoz juttatni.

A műszaki berendezések színvonalát a jelenlegi leghatékonyabb szinten kell tartani, és a beruházásoknál a gazdaságos hőfelhasználás lehetőségét kell elsősorban figyelembe venni.

A gazdaságos energia-felhasználásban még nem érdekelt felhasználók számára a mérés alapján történő elszámolás előnyeinek megismertetése és a műszaki lehetőségek ismertetése. A fenti átalakítások a felhasználói berendezések műszaki színvonalát emelik, ezért ezek létrehozásában az érdekeltséget meg kell teremteni. Korszerű felhasználói rendszerek megvalósítása ösztönözné a felhasználókat a mérés szerinti vételezésre.

Távfelügyeleti rendszerbe kapcsolt hőközpontok létrehozása, mellyel a hőközponti

technológia folyamatos ellenőrzése lehetővé teszi az energiagazdálkodás hatékonyságát.

Új és felújításra kerülő hőközpontok esetében elsődleges szempont a gazdaságos hőfelhasználás.

12. Minőségbiztosítás

A hőszolgáltatás minőségének jellemzőjét a szolgáltatási mód határozza meg.

Használati melegvíz szolgáltatása esetén megfelelő állapotú és műszaki színvonalú felhasználói rendszer esetén biztosítani kell, hogy a csapokból minimum 40 °C hőmérsékletű melegvíz folyjon.

A távhőszolgáltató célja a felhasználók igényeinek minél magasabb szintű kielégítése. Célunk egy olyan minőségellenőrzési rendszer kiépítése, mely a vizsgált épület hőellátórendszerének minden lényeges elemére kiterjedő ellenőrzéssel lehetővé teszi a hőszolgáltatás minőségének folyamatos javítását:

- fűtési idény kezdete előtt szolgáltatás minőség ellenőrzési terv
- az ellenőrzés folyamán feltárt hiba, vagy hiányosság részletes műszaki vizsgálata
- hibaelhárítás

Amennyiben a távhőszolgáltatás elégtelensége a távhőszolgáltató rendszer hiányosságára vezethető vissza, akkor az szolgáltató köteles külön térítés nélkül intézkedni a hiba soronkívüli elhárításáról.

A felhasználói rendszer hiányosságából eredő hiba esetén az épület tulajdonosát írásban tájékoztatjuk a távhőszolgáltatás okáról.

13. Fogyasztóvédelem

A fogyasztóvédelemről szóló törvény értelmében a területileg illetékes Fogyasztóvédelmi Felügyelőség

- a) megvizsgálja a hatósági árakra vonatkozó rendelkezések megtartását, és az ezzel kapcsolatos díjfizetői számlapanaszokat
- b) együttműködik a felhasználók társadalmi érdekképviselői szervezeteivel
- c) ellenőrzi, hogy a távhőszolgáltató a fogyasztóvédelmi törvényben és a távhőtörvény 11.§-ban előírt, az ügyfélszolgálat működtetésére vonatkozó kötelezettségeknek eleget tesz-e
- d) véleményezi a távhőszolgáltató üzletszabályzatát az önkormányzat jegyzőjének megkeresésére
- e) ellenőrzi a hőközpontokban a hőszolgáltató által alkalmazott mérőeszközök hitelesítésének érvényességét
- f) megvizsgálja az a), c) és e) pontokkal kapcsolatos díjfizetői panaszokat

14. Mellékletek

- 14.1 **Műszaki csatlakozás feltételei**
- 14.2 **Hőközponti mérőállások –mérési lap**
- 14.3 **Egyedi szerződés minta**
- 14.4 **Közüzemi szerződés minta**
- 14.5 **Felhasználói változás bejelentő**
- 14.6 **Vízóra állás bejelentő**
- 14.7 **Jegyzőkönyv hőmennyiségmérő leolvasásáról**