

ÜZLETSZABÁLYZAT

**Szekszárdi Távhőszolgáltató
Nonprofit
Korlátolt Felelősségű Társaság**

SZEKSZÁRD

Hatálybalépés időpontja:

2016. július 20.

Tartalomjegyzék

Előszó.....	4
1. A társaság adatai.....	4
1.1. A társaság tevékenysége.....	4
1.2. A társaság székhelye.....	4
1.3. A társaság szervezete.....	5
2. Üzletszabályzat tárgya és hatálya.....	5
3. Fogalom meghatározások.....	5
4. Ügyfélszolgálati tevékenység.....	6
4.1. Felhasználói igénybejelentés, tájékoztatás.....	7
4.1.1. Előzetes tájékoztatás.....	7
4.1.2. Igénybejelentés a felhasználó részéről.....	7
4.1.2.1. Lakossági felhasználó esetén.....	7
4.1.2.2. Egyéb felhasználó esetén.....	7
4.1.2.3. Külön kezelt intézmény esetén.....	7
Tájékoztatás a Szekszárdi Távhőszolgáltató NKft. részéről.....	8
4.2. Távhőszolgáltatásra vonatkozó közüzemi szerződés.....	8
4.2.1. Szerződés tervezet készítése, szerződéskötés.....	8
4.2.2. Általános közüzemi szerződés tartalmi követelményei.....	9
4.2.3. Egyedi közüzemi szerződés tartalmi követelményei.....	10
4.2.4. A szerződés időbeli hatálya és módosítása.....	10
4.2.5. Díjfizetői megállapodás.....	11
4.2.6. Díjfizetői kötelezettség átvállalása.....	11
4.3. A közüzemi szerződés megszűnésének esetei.....	11
4.3.1. Szerződés felmondás a felhasználó részéről.....	11
4.3.2. Szerződés felmondás a Szekszárdi Távhőszolgáltató NKft. részéről.....	11
4.4. Szerződésszegés és következményei.....	12
4.4.1. Szerződésszegés a Szekszárdi Távhőszolgáltató NKft. részéről.....	12
4.4.2. Szerződésszegés a felhasználó, illetve díjfizető részéről.....	13
4.5. Panaszok, reklamációk ügyintézési rendje.....	14
4.5.1. Általános előírások.....	14
4.5.2. Kifogás a számla ellen.....	14
4.5.3. Kifogás az elszámolás alapját képező mérővel szemben, és elszámolás hibás mérés esetén.....	15
4.5.4. Minőségi reklamáció.....	15
4.5.5. Központi diszpécser szolgálat ügyintézési rendje.....	16
4.5.6. Ügyfélszolgálati iroda ügyintézési rendje.....	16
4.5.7. A Szekszárdi Távhőszolgáltató NKft. ügyintézési rendje.....	17
4.5.8. A panaszok felvételével, ügyintézésével kapcsolatos követelmények.....	18
4.5.9. Panaszbejelentésre vonatkozó jogorvoslati lehetőségek.....	19
4.5.9.1. Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal.....	19
4.5.9.2. TOLNA MEGYEI KORMÁNYHIVATAL KÖZLEKEDÉSI, MŰSZAKI ENGEDÉLYEZÉSI, MÉRÉSÜGYI ÉS FOGYASZTÓVÉDELMI FŐOSZTÁLY FOGYASZTÓVÉDELMI OSZTÁLY.....	20
4.5.9.3. Tolna Megyei Békéltető Testület.....	20
4.5.9.4. Szekszárd Megyei Jogú Város Jegyzője.....	20

1.	Díjképzés, díjalkalmazás, hátralékkezelés	21
1.1.	Jogszabály által meghatározott távhőszolgáltatási árszabás.....	21
1.2.	A szolgáltatott távhő értékének számlázása, elszámolása	22
1.2.1.	A felhasználók által fűtési célra elfogyasztott hőmennyiség meghatározása	22
1.2.2.	A felhasználók által használati melegvíz célra elfogyasztott hőmennyiség meghatározása	22
1.3.	A számlák pénzügyi rendezése, inkasszálás rendje	22
1.4.	Fizetési határidő.....	22
1.5.	Késedelmes fizetés	22
1.6.	Az ingatlan tulajdonos helytállási kötelezettsége	23
1.7.	Szolgáltatói díjvisszafizetések elszámolásának módozatai	23
2.	Hőmennyiségmérők leolvasása, ellenőrzése, cseréje	24
2.1.	Hőközponti hőmennyiségmérők leolvasása, ellenőrzése	24
2.1.1.	Folyamatos leolvasás	24
2.1.2.	Időszakos leolvasás	24
2.1.3.	Rendkívüli leolvasás	24
2.1.4.	Elszámolási leolvasás.....	25
2.2.	Elszámolási hőmennyiségmérők cseréje	25
3.	A Szekszárdi Távhőszolgáltató NKft. minőségirányítási rendszere	25
4.	Energiagazdálkodás, energiatakarékosság	26
5.	Környezetvédelem.....	26
6.	Személyes adatok védelme.....	27
	Mellékletek jegyzéke.....	28

Előszó

A Szekszárdi Távhőszolgáltató Nonprofit Kft. a távhőfogyasztók tájékoztatása érdekében a távhőszolgáltatásról rendelkező 2005. évi XVIII. törvény (továbbiakban Tszt.), valamint e törvény végrehajtására kiadott 157/2005. (VIII.15.) Kormányrendelet (továbbiakban Kormányrendelet) és Szekszárd Megyei Jogú Város Közgyűlésének a távhőszolgáltatásról alkotott 21/2000. (XI.3.) KR. rendelete (továbbiakban Önkormányzati rendelet) előírásainak megfelelően készítette el üzletszabályzatát.

Az üzletszabályzat részleteiben tartalmazza társaságunk érvényben lévő jogszabályok által meghatározott működésének szabályrendszerét. Az üzletszabályzat elsődleges feladata a társaság és a környezet kapcsolatában a távhőszolgáltatással, illetve vételezéssel kapcsolatos jogok és kötelezettségek harmóniájának biztosítása.

Az üzletszabályzat tükrözi a Szekszárdi Távhőszolgáltató Nonprofit Kft. 2016-ban megfogalmazott stratégiáját. Stratégiánk sarokpontja jövőképünk, amely kimondja, hogy a felhasználók igényeinek megfelelni tudó, korrekt felhasználó-szolgáltató kapcsolatrendszer kialakítására törekvő, megbízható távhőszolgáltató kívánunk lenni. Cégfilozófiánk, amely meghatározza mindennapjainkban alkalmazott gondolkodásmódunkat:

minőségi szolgáltatás – elégedett távhő-fogyasztók

1. A társaság adatai

<i>Társaság neve:</i>	Szekszárdi Távhőszolgáltató Nonprofit Korlátolt Felelősségű Társaság
<i>Rövidített neve:</i>	Szekszárdi Távhőszolgáltató NKft.
<i>Székhelye:</i>	7100 Szekszárd, Sárvíz u. 4.
<i>Alapítója:</i>	Szekszárd Megyei Jogú Város Önkormányzata
<i>Jogelődje:</i>	Szekszárdi Vagyonkezelő Kft.
<i>Cégbejegyzés helye:</i>	Tolna Megyei Bíróság, mint Cégbíróság
<i>Cégbejegyzés ideje:</i>	2016.07.20.
<i>Cégbejegyzés száma:</i>	17-09-010782
<i>Működés időtartama:</i>	határozatlan
<i>Működés kezdetének időpontja:</i>	2016.08.01.

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

1.1.A társaság tevékenysége

A társaság alaptevékenysége a távhőellátás. Ez a tevékenységi kör kiterjed a távhőenergia beszerzésére, termelésére, átvitelére, elosztására és szolgáltatásának értékesítésére, továbbá a távhőszolgáltatáshoz kapcsolódó vezetékek és berendezések üzemeltetésére, tervezésére, kivitelezésére, karbantartására és üzemzavar elhárítására.

A felsoroltak mellett elsődlegesen a távhőenergia értékesítéséhez kapcsolódó szolgáltatásokkal, valamint épületgépészeti tervezési tevékenységgel foglalkozik a társaság.

1.2. A társaság székhelye

A Szekszárdi Távhőszolgáltató NKft. székhelyének, megbízottjának elérhetőségi adatai az

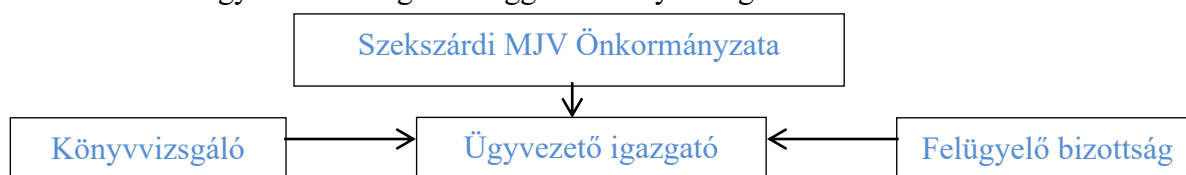
alábbiak:

- A társaság székhelye:
7100 Szekszárd, Sárvíz u. 4.
Tel.: 06-74/684-400
E-mail: kozpont@szeptavho.hu

hibabejelentés 00⁰⁰-24⁰⁰-ig: 06-74/684-400

1.3. A társaság szervezete

A társaság legfőbb szerve a tulajdonosokból álló taggyűlés, a társaság operatív ügyvezető szerve az ügyvezető igazgató, a társaság ügyvezetését, ill. a társaság egészét ellenőrző szervek a felügyelő bizottság és a független könyvvizsgáló.



A Szekszárdi Távhőszolgáltató NKft. részletes szervezeti sémáját az Üzletszabályzat 2. sz. melléklete tartalmazza.

2. Üzletszabályzat tárgya és hatálya

A Tszt. alapján jelen Üzletszabályzat a működési engedélyt kiadó Szekszárd Megyei Jogú Város Jegyzője által jóváhagyott szabályzat, amely a Szekszárd városi sajátosságok figyelembe vételével szabályozza a Szekszárdi Távhőszolgáltató NKft. működését különös tekintettel a felhasználók, illetve díjfizetők és a szolgáltató közötti jogviszony részletes előírásaira.

- Jelen Üzletszabályzat hatálya Szekszárd Megyei Jogú Város Közigazgatási területén belül a Szekszárdi Távhőszolgáltató NKft. távhőszolgáltatási működési engedélyében meghatározott működési területére, illetve a Szekszárdi Távhőszolgáltató NKft.-vel szerződéses jogviszonyban álló felhasználókra terjed ki.
- Az Üzletszabályzat Szekszárd Megyei Jogú Város Jegyzője jóváhagyásával lép hatályba a jóváhagyásban meghatározott feltételekkel.
- A Szekszárdi Távhőszolgáltató NKft. az Üzletszabályzatot évente felülvizsgálja, és indokolt esetben módosítja. A módosításokat Szekszárd Megyei Jogú Város Jegyzője hagyja jóvá és helyezi hatályba.
- A Szekszárdi Távhőszolgáltató NKft. a jóváhagyott Üzletszabályzatát – annak mellékleteivel együtt – köteles az érdekeltek részére hozzáférhetővé tenni.
- Jelen Üzletszabályzat visszavonásig, illetőleg jogszabály által történő hatályon kívül helyezéséig érvényes.

3. Fogalom meghatározások

Az Üzletszabályzat alkalmazásában a felhasználó és a Szekszárdi Távhőszolgáltató NKft. közötti jogviszonyban irányadók a Tszt. 3.§-ban, a Távhőszolgáltatási Közüzemi Szabályzat 2.1.-2.1.8. pontjaiban és az Önkormányzati rendelet 3.§-ban meghatározott fogalmak.

4. Ügyfélszolgálati tevékenység

A közüzemi szolgáltatási tevékenységet folytató Szekszárdi Távhőszolgáltató NKft. a felhasználókkal, díjfizetőkkel történő közvetlen kapcsolattartási, valamint a szolgáltatással összefüggésben felmerülő egyéb ügyintézési feladatok ellátására ügyfélszolgálatot működtet.

A felhasználók és díjfizetők személyesen, írásban, e-mailben (amennyiben írásban nyilatkoztak annak használatáról) vagy telefonon kérhetnek felvilágosítást, illetve kezdeményezhetik ügyeik intézését. A felhasználók és díjfizetők írásos bejelentéseire, vagy észrevételeire a lehető legrövidebb időn belül, de legkésőbb 15 napon belül választ kell adni.

Az ügyfélszolgálat tevékenységébe és hatáskörébe tartoznak kiemelten:

- tájékoztatás a távhőellátás igénybevételével kapcsolatos jogviszony feltételeiről,
- közüzemi szerződések, megállapodások megkötésével, illetve ezek módosításainak ügyintézésével kapcsolatos feladatok ellátása,
- a közüzemi szerződések felmondásával kapcsolatos tájékoztatás és ügyintézés,
- a szolgáltatás minőségével kapcsolatos tájékoztatás,
- a felhasználók, díjfizetők tájékoztatása a távhőellátás díjtételeiről, az elszámolási módokról és a számlázás rendjéről,
- tájékoztatás a csatlakozás, bővítés és kikapcsolás feltételeiről,
- a felhasználó tulajdonában lévő berendezések meghibásodásával, javításával, üzemeltetésével és felülvizsgálatával kapcsolatos ügyintézési feladatok,
- a felhasználói, díjfizetői változások bejelentésével kapcsolatos feladatok,
- a lakossági és egyéb felhasználók számláinak ismertetése a számlázás alapjainak felülvizsgálata, szükség szerinti korrigálása,
- a felhasználók, díjfizetők tájékoztatása a távfűtés és HMV szolgáltatás mérés szerinti elszámolásának lehetőségeiről és feltételeiről,
- a felhasználó, vagy díjfizető változással összefüggésben felmerült elszámolási problémák kivizsgálása,
- a jogosnak minősülő szolgáltatási reklamációkkal összefüggésben elszámolandó díjjóváírások ügyintézése,
- a fűtés és használati melegvíz (továbbiakban HMV) szolgáltatás szüneteltetésével kapcsolatos felvilágosítás és ügyintézés,
- hőközponti hőmennyiségméréssel összefüggésben keletkező elszámolási feladatok ellátása, valamint a számlák tartalmának részletes ismertetése,
- tájékoztatás a szolgáltatói és felhasználói hőközpontok, hőfogadók használatának jogi szabályozásáról,
- a szolgáltatási problémákkal kapcsolatos ügyintézés (fűtési és HMV szolgáltatási panaszok fogadása, kivizsgálása, számla módosítások elkészítése, további ügyintézését igénylő ügyek esetében a megfelelő részleg felé történő intézkedés),
- tájékoztatás a Tszt.-ben megjelölt fogyasztóvédelmi hatósági és érdekképviselési jogkörökről, valamint a felhasználó, vagy díjfizető sérelmének jogorvoslati lehetőségeiről,
- a távhőszolgáltatást érintő általános kérdések és a szolgáltató tevékenységi körébe tartozó konkrét kérdések megválaszolása a felhasználóknak, díjfizetőknek, önkormányzatnak, szakértőknek stb.

4.1. Felhasználói igénybejelentés, tájékoztatás

4.1.1. Előzetes tájékoztatás

Az új felhasználási hely létrehozásában, vagy többleteljesítmény lekötésében érdekelt igénylő, vagy megbízottja (tervező, kivitelező stb.) a távhőszolgáltatás, illetőleg a többleteljesítmény iránti igény kielégítésének műszaki-gazdasági feltételeiről a konkrét igénybejelentés előtt előzetes tájékoztatást kérhet.

A Szekszárdi Távhőszolgáltató NKft. köteles együttműködni az igénylővel a legkedvezőbb vételezési mód előzetes meghatározásában.

4.1.2. Igénybejelentés a felhasználó részéről

A távhőhálózatra csatlakozni szándékozó új, vagy a korábbinál nagyobb hőteljesítményt igénylő meglévő felhasználási hely tulajdonosának konkrét igényét és az igénylő adatait az alábbi tartalommal írásban kell a Szekszárdi Távhőszolgáltató NKft. részére bejelentenie.

4.1.2.1. Lakossági felhasználó esetén

- az igénylő azonosításához szükséges adatok (név, cím, jogcím, születési hely, születési idő),
- a felhasználási hely adatai (cím, rendeltetés),
- pénzügyi megnevezése, pénzügyi jelzőszám (átutalással történő fizetés esetén),
- az igénybejelentés célja,
- a felhasználási helyre igényelt fogyasztási csúcshőigény, HMV fogyasztási igény, vagy HMV előállítási csúcshőigény és az ezt összegző összes csúcshőigény mértéke,
- egyéb műszaki adatok,
- az üzembe helyezés igényelt időpontja.

4.1.2.2. Egyéb felhasználó esetén

- az igénylő neve, címe, jogcíme,
- statisztikai azonosító, cégjegyzék, adószáma,
- a hőenergiát használni kívánó létesítménye neve, címe, megnevezése,
- az igényelt teljesítmény, és igénybevitelének kezdeti időpontja,
- üzembiztonsági igények,
- képviselő neve, címe,
- pénzügyi megnevezése, pénzügyi jelzőszám.

4.1.2.3. Külön kezelt intézmény esetén

- az igénylő neve, címe, jogcíme,
- statisztikai azonosító, cégjegyzék, adószáma,
- a hőenergiát használni kívánó létesítménye neve, címe, megnevezése,
- az igényelt teljesítmény, és igénybevitelének kezdeti időpontja,
- üzembiztonsági igények,
- képviselő neve, címe,
- pénzügyi megnevezése, pénzügyi jelzőszám.

Tájékoztatás a Szekszárdi Távhőszolgáltató NKft. részéről

Az igénylő által benyújtott igénybejelentés teljesíthetőségére vonatkozóan a Szekszárdi Távhőszolgáltató NKft. tájékoztatásadási kötelezettség terheli. Az új, vagy többletigény jelentkezése esetén a Szekszárdi Távhőszolgáltató NKft. konkrét műszaki és gazdasági vizsgálat alapján meghatározza az igény kielégítésének műszaki-gazdasági feltételeit. A Szekszárdi Távhőszolgáltató NKft. az igénybejelentésre a lakossági, a külön kezelt intézmény és az egyéb felhasználó esetében 30 napon belül köteles a birtokában lévő adatok alapján tájékoztatást adni.

A tájékoztatásban az alábbi adatok szerepelnek:

- az igényelt távhőenergiát a Szekszárdi Távhőszolgáltató NKft. az üzemeltetésében lévő távhőrendszerek mely pontjáról tudja ellátni,
- csatlakozási pont meghatározása,
- az igénylő által fizetendő csatlakozási díj összege,
- a felhasználói és szolgáltatói rendszerek összekapcsolásának műszaki feltételei, valamint a szükséges engedélyek felsorolása,
- a mérőberendezés ajánlott elhelyezési módja, és annak műszaki adatai,
- a választható árszabás,
- ajánlott fizetési mód,
- a távhőszolgáltatás megkezdésének lehetséges időpontja,
- a Szekszárdi Távhőszolgáltató NKft. tájékoztatásában, ajánlatában foglaltak érvényességének időpontja.

Az igénylő a tájékoztatás érvényességi idején belül írásban közölheti a Szekszárdi Távhőszolgáltató NKft.-vel módosítási igényeit, ill. nyilatkozhat a tájékoztatásban, ajánlatban közöltek elfogadásáról és a Szekszárdi Távhőszolgáltató NKft. által elvégzendő létesítési munkák megrendeléséről. Az igénylő elfogadó nyilatkozata után 15 napon belül a Szekszárdi Távhőszolgáltató NKft. a szerződést elkészíti és az igénylő részére aláírásra megküldi.

4.2. Távhőszolgáltatásra vonatkozó közüzemi szerződés

A közüzemi szerződésekre a Tszt. és a végrehajtására kiadott 157/2005. (VIII.15.) kormányrendelet 3. sz. melléklete (Távhőszolgáltatási Közüzemi Szabályzat), és az Önkormányzati rendelet előírásait kell alkalmazni.

4.2.1. Szerződés tervezet készítése, szerződéskötés

A Tszt.-ben foglaltak szerint a távhőszolgáltatót a lakossági felhasználóval általános közüzemi szerződés – hőszolgáltatási szerződés (továbbiakban közüzemi szerződés), az egyéb felhasználóval egyedi közüzemi szerződés (továbbiakban közüzemi szerződés) szerződéskötési kötelezettség terheli.

A Tszt. fogalom meghatározása szerint a **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 társasház, a lakásszövetkezet, a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: Ptk.) szerinti közös tulajdon esetén a tulajdonostársak].

- A távhőszolgáltató és a felhasználó között a közüzemi szerződés – a jogszabályokban és jelen üzletszabályzatban meghatározott feltételekkel – a

szolgáltatás igénybevételel is létrejön.

- A közüzemi szerződés a távhő mérés szerinti szolgáltatására jöhet létre.
- Abban az esetben, ha a felhasználó a Szekszárdi Távőszolgáltató NKft. általi tájékoztatásban foglaltakat nem teljesítette, a Szekszárdi Távőszolgáltató NKft. nem köteles a szerződés megkötésére.
- Amennyiben a felhasználó az igénybejelentésre Szekszárdi Távőszolgáltató NKft. által adott tájékoztatóban foglaltakat teljesítette, vagy a határozott időtartamú közüzemi szerződése megszűnik, írásban kezdeményezheti a közüzemi szerződés tervezet elkészítését. A Szekszárdi Távőszolgáltató NKft. a szerződéskötés kezdeményezés kézhezvételétől számított 30 napon belül köteles a szerződési ajánlatát (a szerződés tervezet) elkészíteni és a másik szerződő fél részére átadni, vagy elküldeni.
- A szerződési ajánlatot kérő az ajánlat (szerződés tervezet) elkészítéséhez szükséges adatokat, iratokat, valamint a feltételek teljesítésére vonatkozó igazolást nem bocsátotta a Szekszárdi Távőszolgáltató NKft. rendelkezésére, hiánypótlási igényéről a Szekszárdi Távőszolgáltató NKft. 15 napon belül köteles a másik felet tájékoztatni. Ebben az esetben ajánlattételre előírt határidő a hiánypótlás teljesítésével kezdődik.
- A közüzemi szerződés a felhasználó által aláírt szerződésnek – a szerződés tervezet átadástól számított – 30 napon belül a Szekszárdi Távőszolgáltató NKft.-hez történő visszajuttatásával, a Szekszárdi Távőszolgáltató NKft. által történt átvétel időpontjában jön létre.
- Amennyiben a felhasználó a Szekszárdi Távőszolgáltató NKft. szerződés tervezetét véleményeltéréssel írta alá a szerződés nem jön létre és a véleményeltérést új ajánlatnak kell tekinteni. Ebben az esetben a Szekszárdi Távőszolgáltató NKft. az eltérő álláspontok egyeztetését 15 napon belül kezdeményezni köteles. A szerződés a véleményeltérésben foglaltakban történt eredményes egyeztetés, az egyező álláspontok kialakításával, annak időpontjában jön létre és a szerződés hatálya is ehhez áll be.
- Megszűnik a Szekszárdi Távőszolgáltató NKft. ajánlati kötöttsége, ha a jogosult, ill. a felhasználói igénnyel jelentkező a szerződés tervezet 30 napon belül aláírva nem küldi vissza, vagy arra vonatkozóan nem nyilatkozik.
- A díjfizető személyében bekövetkező változásokat 15 napon belül köteles a Szekszárdi Távőszolgáltató NKft.-nek írásban vagy az ügyfélszolgálaton szóban bejelenteni. A bejelentés elmulasztása, vagy késedelmes bejelentés esetén az új díjfizető bejelentéséig a régi, elköltözött díjfizető köteles megfizetni a szerződésszegés miatti pótdíjat a Szekszárdi Távőszolgáltató NKft. részére.

4.2.2. Általános közüzemi szerződés tartalmi követelményei

Az általános közüzemi szerződésnek tartalmaznia kell:

- a távőszolgáltató cégnevét, székhelyét, cégazonosító adatait, a szolgáltatás végző szervezeti egységének cégnevét és címét;
- az igénybejelentő és a felhasználó megnevezését és címét, természetes személyazonosító adatait vagy jogi személy azonosító adatait;
- ha a közüzemi szerződést az igénybejelentő kötötte, annak az időpontnak a meghatározását, amikor a felhasználó az igénybejelentő helyébe lép;
- a felhasználó képviselőjének nevét és címét;
- a felhasználási hely címét és helyrajzi számát

- a távhőellátás módját és a hőmennyiségmérés helyét;
- a felhasználási hely hőigényét meghatározó jellemzőket, a légtérfogatot és hőteljesítményt;
- a felhasználó által igényelt hőellátás mértékét, a távhőszolgáltató előbbiekkel kapcsolatos kötelezettségét;
- a teljesítési hely megnevezését;
- a távhő díjának elszámolására szolgáló hőmennyiségmérők helyének, azonosító adatainak megjelölését;
- a felhasználási helyet ellátó hőközpont azonosító adatait, tulajdonosát, üzemeltetőjét, és abban az esetben, ha a felhasználási helyen HMV ellátás van, a melegvíz-készítéshez szükséges közműves ivóvíz rendelkezésre bocsátójának megnevezését és címét;
- a felhasználási helyen lévő berendezések fenntartására vonatkozó kötelezettségeket;
- a távhőszolgáltatás és a vételezés megkezdésének időpontját;
- a fűtési célú szolgáltatás időtartamát, illetve megkezdésének és befejezésének feltételeit; az üzemvitel során a felhasználó és a szolgáltató együttműködésének szabályozását;
- a távhő díját (díjszabást), hatósági ár esetében az erre történő utalást;
- a Tsz. 44.§.(1) bekezdése szerinti megállapodás esetén a díjfizetők nevét, címét, természetes személyazonosító adatait, a díj megosztásának a felhasználó által meghatározott módját, arányait;
- az elszámolásra, a számlázásra és a díjfizetésre vonatkozó rendelkezéseket;
- a távhőszolgáltató és a felhasználó szerződésszegésének következményeit;
- országos tüzelőanyag-hiány vagy környezetvédelmi ok esetén az önkormányzat rendeletében megállapított korlátozás mértékét;
- a közüzemi szerződés hatálybalépésének és megszűnésének időpontját, a módosítás lehetőségét és feltételeit, a felmondási időt és a felmondás egyéb feltételeit.

4.2.3. Egyedi közüzemi szerződés tartalmi követelményei

Az egyedi közüzemi szerződésnek a 4.2.2. pontban foglaltakon kívül tartalmaznia kell:

- a hőhordozó közeg megnevezését, a szolgáltató által biztosított legnagyobb hőteljesítményt és az éves hőmennyiséget, valamint a szolgáltatás egyéb mennyiségi és minőségi jellemzőit;
- a felhasználó által visszaadandó hőhordozó közeg mennyiségi és minőségi jellemzőit,
- a felhasználó üzemének jellegéből adódó, a szolgáltató üzembiztonságát vagy más felhasználó vételezését esetileg zavaró vagy veszélyeztető hatások megszüntetésének módját,
- a távhő vételezését korlátozó eszközökre, berendezésekre vonatkozó megállapodást,
- a települési önkormányzat által jóváhagyott korlátozási sorrend szerinti besorolást.

4.2.4. A szerződés időbeli hatálya és módosítása

Az általános közüzemi szerződés határozatlan időre szól, melyet a felek közös megegyezéssel 30 napos határidővel bármikor módosíthatnak. A szerződés módosítására a szerződéskötés szabályai értelemszerűen irányadóak.

Az egyedi közüzemi szerződés – ha a felek eltérően nem állapodtak meg – határozott

időtartamra szól. Az egyedi közüzemi szerződést az egyéb felhasználó a szerződésben meghatározott felmondási idővel, az abban meghatározott időpontban mondhatja fel. Ezen szerződés módosítására is a szerződéskötés szabályai értelemszerűen irányadóak.

4.2.5. Díjfizetői megállapodás

Épületrészenkénti díjmegosztás esetén az épületrész tulajdonos személyében bekövetkezett változást – a felhasználó képviselőjének egyidejű értesítése mellett – az érintett épületrész régi és új tulajdonosa a változástól számított 15 napon belül köteles a Szekszárdi Távhőszolgáltató NKft. részére bejelenteni.

Új díjfizetői megállapodás megkötésének feltételei:

Új díjfizetői megállapodás megkötését a régi és új épületrész tulajdonos az érintett ingatlan adás-vételi szerződésének bemutatása mellett a Szekszárdi Távhőszolgáltató NKft. ügyfélszolgálatánál kezdeményezheti.

4.2.6. Díjfizetői kötelezettség átvállalása

A távhőszolgáltatással ellátott épület, építmény, épületrész tulajdonosa és a bérlő, vagy használó együttes kérelmére a Szekszárdi Távhőszolgáltató NKft. a díjat közvetlenül a bérlő, vagy használó (díjfizető) részére számlázhatja.

- A díjfizetői kötelezettség átvállalását a Szekszárdi Távhőszolgáltató NKft. ügyfélszolgálatán kell kezdeményezni és dokumentálni.
- A díjfizető személyében bekövetkezett változást az érintett épületrész tulajdonosa és a régi díjfizető – a felhasználó képviselőjének egyidejű értesítése mellett – a változástól számított 15 napon belül köteles a Szekszárdi Távhőszolgáltató NKft. részére bejelenteni.
- A díjfizetői megállapodás időpontjáig felmerült hőfogyasztás költsége a régi díjfizetőt, míg az ezen időponttól felmerült hőfogyasztás költsége az új díjfizetőt terheli.

4.3. A közüzemi szerződés megszűnésének esetei

4.3.1. Szerződés felmondás a felhasználó részéről

Az általános közüzemi szerződést a felhasználó 60 napos felmondási időpontra mondhatja fel, amennyiben együttes feltételként maradéktalanul eleget tesz a Tszt. 38.§.(2) bekezdésében foglaltaknak.

Amennyiben a felhasználó a távhővel ellátott épületben lévő épületrészben kívánja a távhő igénybevételét megszüntetni, akkor az épületrész tulajdonosa és a felhasználó közösen kezdeményezheti az általános közüzemi szerződés módosítását, ha együttes feltételként maradéktalanul eleget tesznek a Tszt. 38.§. (5) bekezdésében foglaltaknak.

Az általános, valamint az egyedi közüzemi szerződés és a felhasználó, illetve a díjfizető díjfizetési kötelezettsége a felmondási idő lejártával abban az időpontban szűnik meg, amikor a felhasználó a Tszt. 38.§. (2), (4), (5) bekezdéseiben előírt valamennyi feltételt teljesítette és ezt a Szekszárdi Távhőszolgáltató NKft.-nek írásban bejelentette.

4.3.2. Szerződés felmondás a Szekszárdi Távhőszolgáltató NKft. részéről

Az általános, valamint egyedi közüzemi szerződést a Szekszárdi Távhőszolgáltató NKft. az alábbi esetekben mondhatja fel:

- amennyiben a felhasználó, illetve díjfizető a távhő folyamatos és biztonságos

szolgáltatását, illetőleg más felhasználó, vagy díjfizető szerződésszerű távhővételezését zavarja, vagy veszélyezteti;

- amennyiben a felhasználó, illetve díjfizető a távhő díját nem, vagy nem a szerződésben meghatározott időben fizeti meg;
- amennyiben tudomást szerez arról, hogy a vele szerződéses kapcsolatban álló felhasználó a távhő vételezését a felhasználási helyen megszüntette.

A szerződés felmondását írásban kell közölni a felhasználóval.

4.4. Szerződésszegés és következményei

4.4.1. Szerződésszegés a Szekszárdi Távhőszolgáltató NKft. részéről

A Szekszárdi Távhőszolgáltató NKft. szerződésszegő magatartása és annak jogkövetkezményei a Tszt. 49.§. (1), 50.§. (1) – (6) és 51.§. (1) bekezdésében foglaltak alapján.

- A távhőszolgáltatást a közüzemi szerződésben meghatározott időpontban nem kezdi meg.
Jogkövetkezmény: a Szekszárdi Távhőszolgáltató NKft. köteles a felhasználó, vagy díjfizető részére kötbért fizetni.
- A távhőszolgáltatást nem a közüzemi szerződésben meghatározott, illetőleg nem a tőle elvárható módon szolgáltatja.
Jogkövetkezmény: a Szekszárdi Távhőszolgáltató NKft. köteles a felhasználó, vagy díjfizető részére kötbért fizetni.
- A távhőszolgáltatás előre tervezhető munkák miatti szüneteltetéséről a felhasználót az üzletszabályzatban, vagy a közüzemi szerződésben előírt módon és időben nem értesíti.
Jogkövetkezmény: a Szekszárdi Távhőszolgáltató NKft. köteles a felhasználó, vagy díjfizető részére kötbért fizetni.
- Felrőható magatartása folytán a távhőszolgáltatás megszűnik, vagy azt a Tszt. 40-41.§.-okban foglaltakon túlmenően szünetelteti, vagy korlátozza.
Jogkövetkezmény: a Szekszárdi Távhőszolgáltató NKft. köteles a felhasználó vagy díjfizető részére a díj arányos részét visszatéríteni.
- A távhőszolgáltatás felfüggesztése esetén a felfüggesztési ok megszüntetésére vonatkozó írásbeli értesítés kézhezvételét követő munkanapon a felhasználó részére a távhőszolgáltatást nem kezdi meg.
Jogkövetkezmény: a Szekszárdi Távhőszolgáltató NKft. köteles a felhasználó, vagy díjfizető részére kötbért fizetni.
- A felhasználói berendezések műszaki állapota megfelelő szolgáltatói szerződésszegésnek minősül a felhasználóval szemben, ha a HMV hőmérséklete a kifolyónál nem éri el a 40 °C hőmérsékletet.
Jogkövetkezmény: a Szekszárdi Távhőszolgáltató NKft. köteles a felhasználó, vagy díjfizető részére díjvisszatérítést fizetni.

A díjvisszatérítés és a kötbér megfizetése (jóváírása) nem mentesíti a Szekszárdi Távhőszolgáltató NKft.-t az okozott kár megtérítése alól. A felhasználó, vagy díjfizető csak a megfelelő módon igazolt és jogos kárának megtérítését igényelheti. A szerződésszegéssel okozott – a felhasználó, vagy díjfizető által hitelt érdemlően bizonyított – kárt a Szekszárdi Távhőszolgáltató NKft. köteles megtéríteni.

4.4.2. Szerződésszegés a felhasználó, illetve díjfizető részéről

A felhasználó, illetve díjfizető szerződésszegésének esetei és annak jogkövetkezményei a Tszt. 49.§. (2), 50.§. (1) – (6) és 51.§.(2), (3),(4),(5) bekezdéseiben és az Önkormányzati rendelet 14.§-ában foglaltak alapján az alábbiak.

- A szerződésben meghatározott hóteljesítményt túllépi.
Jogkövetkezmény: a felhasználó, illetve díjfizető köteles a Szekszárdi Távhőszolgáltató NKft. részére az önkormányzat rendeletében meghatározott mértékű pótdíjat fizetni.
- A távhőszolgáltatás folyamatos és biztonságos szolgáltatását, illetőleg más felhasználó, vagy díjfizető szerződésszerű távhővételezését zavarja, vagy veszélyezteti.
Jogkövetkezmény: a Szekszárdi Távhőszolgáltató NKft. a távhőszolgáltatást felfüggesztheti, vagy a közüzemi szerződést felmondhatja.
- A korlátozási rendelkezéseknek nem tesz eleget.
Jogkövetkezmény: a felhasználó, illetve díjfizető köteles a Szekszárdi Távhőszolgáltató NKft. részére az önkormányzat rendeletében meghatározott mértékű pótdíjat fizetni.
- A távhő vételezését nem a Tszt. 38.§.(2), (4), illetve (5) bekezdésében foglalt feltételekkel szünteti meg.
Jogkövetkezmény: a felhasználó, illetve díjfizető köteles a Szekszárdi Távhőszolgáltató NKft. részére az önkormányzat rendeletében meghatározott mértékű pótdíjat fizetni, továbbá a Szekszárdi Távhőszolgáltató NKft. a közüzemi szerződést felmondhatja.

A Szekszárdi Távhőszolgáltató NKft. a távhőszolgáltatás felfüggesztését, korlátozását és a közüzemi szerződés felmondását, csak oly módon alkalmazhatja, hogy azok ne érintsék a teljesítő felhasználót, illetve díjfizetőt.

A távhőszolgáltatás felfüggesztésével, korlátozásával valamint azok megszüntetésével felmerült költségeket a Szekszárdi Távhőszolgáltató NKft. jogosult a szerződésszegés elkövetőjére áthárítani.

A szolgáltatás felfüggesztése nem mentesíti a felhasználót, illetve díjfizetőt az egyéb következmények (a mérés szerinti elszámolás feltételeinek helyreállítási költségei, kiszállási díj, az okozott kár megtérítése, a behajtási és/vagy szabálysértési eljárás megindítása stb.) viselése alól.

A Szekszárdi Távhőszolgáltató NKft. felfüggesztett szolgáltatás esetén is jogosult a felhasználó, illetve díjfizető vételezését, a felhasználói berendezések – és a felfüggesztéskor elhelyezett plombázarak állapotát a helyszínen ellenőrizni.

Ha a felhasználó, vagy díjfizető a Szekszárdi Távhőszolgáltató NKft. részére hitelt érdemlően igazolja a felfüggesztés okának megszűnését és ezzel egyidőben kiegyenlíti a felfüggesztéssel kapcsolatban a Szekszárdi Távhőszolgáltató NKft.-nél felmerült költségeket (ki- és visszakapcsolás díja, beépített anyagok költsége stb.) akkor a Szekszárdi Távhőszolgáltató NKft. köteles a következő munkanapon a távhőszolgáltatást megkezdeni.

A szerződés felmondása nem mentesíti a felhasználót, illetve díjfizetőt az egyéb következmények (a felfüggesztés költségeinek megfizetése, díjhátralék megfizetése, jogi eljárások költségei stb.) viselése alól.

Ha a szerződés felmondását követően a szolgáltatás felfüggesztésére a felhasználónak,

illetve díjfizetőnek felróható okból nem kerül sor, akkor a további felhasználás szerződés nélküli távhőfogyasztásnak minősül a felhasználó, illetve díjfizető köteles a hatályos önkormányzati rendeletben meghatározott mértékű pótdíj megfizetésére.

Ha a szerződés felmondását követően a szolgáltatás felfüggesztésére sor kerül, akkor a felhasználó, illetve díjfizető a hatályos önkormányzati rendeletben meghatározott mértékű mérsékelt díjat köteles fizetni.

A szerződésszegéssel okozott – a Szekszárdi Távhőszolgáltató NKft. által hitelt érdemlően bizonyított – kárt a felhasználó, illetve díjfizető köteles megtéríteni.

A közüzemi szerződés nélküli távhőfogyasztás esetén – az ebből származó jogkövetkezményekért – az érintett ingatlan ingatlan-nyilvántartás szerinti tulajdonosa felel.

4.5. Panaszok, reklamációk ügyintézési rendje

4.5.1. Általános előírások

Alapvető követelmény, aminek szigorúan kell illeszkednie a Szolgáltató stratégiai céljaiban megfogalmazott fogyasztó centrikus szemléletnek:

Minden panaszbejelentésre intézkedni kell!

A felhasználók, vagy díjfizetők részéről a panaszbejelentések megtétele és fogadása történhet személyesen, írásban, telefonon, e-mailben. A panaszok felvételével, rögzítésével, az intézkedések sorrendiségével, az elhárítás, vagy válaszadási kötelezettséggel az adott panasz jellegével kapcsolatos vezető, vagy ügyintéző a felelős. A panaszok kivizsgálásával kapcsolatos feladatokat (helyszíni ellenőrzés, személyes konzultáció, válaszlevél, számlamódosítás stb.) ellátó ügyintézőt az érintett terület felelős vezetője (ügyfélszolgálati csoportvezető, értékesítési vezető, műszaki vezető, ügyvezető igazgató) jelöli ki. Az illetékes ügyintéző az iktató könyvben veszi át a nevére kiszignált panaszbejelentést. Az ügyintéző írásos választ köteles adni minden levélben érkezett panaszbejelentésre, továbbá az olyan panaszokra és felvetésekre, melyeket – személyes egyeztetés esetén – szóban nem kellő mélységben lehet elfogadtatni.

Az ügyintézőnek az írásban vagy telefonon megtett panaszra 15 napos általános ügyintézési idő áll rendelkezésére.

Minden panaszbejelentéssel összefüggésben keletkezett dokumentumot (a felhasználó, vagy díjfizető által becsatolt iratok, munkalap, mérőleolvasó lap stb.) a Szekszárdi Távhőszolgáltató NKft. köteles az iratmegőrzés előírásai szerinti időszakra megőrizni.

4.5.2. Kifogás a számla ellen

- A felhasználó, vagy díjfizető a számla ellen kifogást emelhet. A kifogás bejelentésének a számla kiegyenlítésére halasztó hatálya nincs. A Szekszárdi Távhőszolgáltató NKft. köteles a kifogást megvizsgálni, és ennek eredményéről a felhasználót, illetve díjfizetőt legkésőbb a kifogás vételétől számított 15 napon belül írásban értesíteni.
- Amennyiben téves hődíjelszámolás miatt a Szekszárdi Távhőszolgáltató NKft.-t díj, vagy díjkülönbözet illeti meg azt a felhasználó, vagy díjfizető a téves számlázás időtartamával azonos időn belül egyenlő részletekben jogosult és köteles

kiegyenlíteni. Ezen fizetési határidőkön túli teljesítés, valamint ha a felhasználó, vagy díjfizető a számlában feltüntetett díjat az esedékesség napjáig nem egyenlíti ki, az késedelmes fizetésnek minősül.

- Amennyiben a Szekszárdi Távhőszolgáltató NKft., illetve a felhasználó, vagy díjfizető eddig az időpontig a fizetési kötelezettségét nem teljesíti, köteles a külön jogszabályban meghatározott kamatokat, valamint az igazolt költségeket a másik félnek megtéríteni.

4.5.3. Kifogás az elszámolás alapját képező mérővel szemben, és elszámolás hibás mérés esetén

Az elszámolás alapját képező mérőeszköz mérésügyi megfelelőségét, illetve a mérés technológiai helyének az önkormányzat rendeletében foglaltak szerinti megfelelőségét a másik fél kérésére a mérőeszköz tulajdonosa köteles az Országos Mérésügyi Hivatal mindenkor hatályos előírásai szerint megvizsgáltatni és a vizsgálat eredményét dokumentálni.

- Amennyiben a mérőeszköz mérési hibája a mérésügyi előírásokban meghatározott mértéket túllépi, vagy más ok miatt hiteles mérésre alkalmatlan, a mérő vizsgálatával, cseréjével összefüggésben felmerült minden költség a mérőeszköz tulajdonosát terheli.
- Amennyiben a vizsgálat eredménye szerint a mérő megfelelően működik, illetve a mérési pontosság a megengedett hibahatárt nem lépi túl az előző költségeket a mérőeszköz tulajdonosa jogosult a felülvizsgálatot kezdeményező félre áthárítani.
- Az elszámolási mérőeszköz meghibásodása esetén a meghibásodás időtartamára az előző év azonos időszakában mért mennyiség azonos szolgáltatási, illetve vételezési körülményeire 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.

4.5.4. Minőségi reklamáció

- Amennyiben a Szekszárdi Távhőszolgáltató NKft. a vonatkozó szabványokban és jogszabályokban megállapított távhőszolgáltatási minőségi paraméterektől eltér, abban az esetben a felhasználó, illetve díjfizető minőségi reklamációval fordulhat az ügyfélszolgálati irodához. Szolgáltató köteles a beérkezett minőségi kifogást soron kívül, ill. a felhasználóval, vagy díjfizetővel egyeztetett időpontban kivizsgálni és a hiba jellegétől függően intézkedni a hiba elhárításáról.
- A Szekszárdi Távhőszolgáltató NKft. tulajdonában lévő rendszerek hibaelhárítási költségei a Szekszárdi Távhőszolgáltató NKft.-t-, a felhasználó tulajdonában lévő rendszerek hibaelhárítási költségei a felhasználót terhelik.
- Szolgáltató a felhasználói berendezések hibáinak javítását külön megrendelés és a felmerül költségek megtérítése mellett végzi, kivéve, ha a felhasználó a tulajdonát képező rendszerek üzemeltetésére üzemeltetési és karbantartási szerződést kötött a Szekszárdi Távhőszolgáltató NKft.-vel.
- Az olyan panaszbejelentések kivizsgálásának és hibaelhárításának költségeit, illetve az okozott kárt, ami nem a Szekszárdi Távhőszolgáltató NKft. tevékenységének hiányosságaiból ered, nem a Szekszárdi Távhőszolgáltató NKft. felelősségi körébe tartozik, azt az alaptalan kivizsgálást kérő felhasználónak, illetve díjfizetőnek kell megtérítenie.

4.5.5. Központi diszpécser szolgálat ügyintézési rendje

Cím: Szekszárd, Sárvíz u. 4.
Tel.: 06-74/684-400
Hibafelvétel: 0⁰⁰ - 24⁰⁰ óráig
Hiba- és panaszfelvétel módja: személyesen, vagy telefonon.
Fogadható hiba- és panaszbejelentések típusa:

- szolgáltatói rendszer meghibásodás
- felhasználói rendszer meghibásodás
- szolgáltatás minőségi reklamáció
- elszámolási mérő meghibásodás

Megjegyzés: felhasználói rendszer meghibásodás esetén amennyiben a felhasználói berendezések üzemeltetésére és hibaelhárítására a felhasználó a Szekszárdi Távhőszolgáltató NKft-vel átalánydíjas karbantartási szerződést nem kötött, a Szekszárdi Távhőszolgáltató NKft. a további kármegelőzést célzó beavatkozásokat végrehajtja, azonban a hibaelhárítást külön megrendelés alapján a költségek megtérítése mellett végzi el.

A központi diszpécser szolgálat dolgozóinak feladatai

- felveszi és regisztrálja a felhasználói, vagy díjfizetői panasz és hibabejelentéseket,
- eldönti az intézkedések sorrendiségét és fontosságát,
- kitölti és a hibaelhárítást végző csoport felé továbbítja a munkalapokat, majd visszaérkezés után dokumentálja a hibaelhárítás tényét, illetve megrendelésre végzett javítás esetén a munkalapot továbbítja a könyvelés felé,
- tartja a kapcsolatot a hibaelhárítást végző csoport tagjaival,
- a Szolgáltató szolgáltatásaival kapcsolatos tájékoztatást és információkat a felhasználók, illetve díjfizetők részére szóban megadja,
- ellátja a telefonközpont kezelésével járó feladatokat.

Bejelentések regisztrálása

A diszpécser a hozzá beérkező hiba- és panaszbejelentéseket köteles az erre rendszeresített nyomtatványon/programban az alábbi pontok teljes körű és pontos kitöltésével a bejelentést követően bejegyezni:

- sorszám,
- bejelentés időpontja,
- panaszos neve és címe,
- a panasz rövid leírása,
- információ időpont közlésével, hogy a panaszos mikor tartózkodik otthon,
- diszpécser aláírása,
- a hibaelhárítás várható időpontja és módja,
- munkalap száma
- a hiba- vagy panasz jellege,
- fűtés-szerelés karbantartási szerződéssel rendelkezik-e: - igen – nem
- egyéb hiba, illetve panaszbejelentéssel összefüggő információk.

4.5.6. Ügyfélszolgálati iroda ügyintézési rendje

Cím: Szekszárd, Sárvíz u. 4.
Tel.: 06-74/684-401, 06-74/684-402

E-mail: kozpont@szektavho.hu

Ügyfélfogadási rend:

Hétfő:	7 ³⁰	-	15 ⁰⁰
Kedd:	7 ³⁰	-	15 ⁰⁰
Szerda:	7 ⁰⁰	-	19 ⁰⁰
Csütörtök:	7 ³⁰	-	15 ⁰⁰
Pétek:	7 ³⁰	-	11 ³⁰

Panaszfelvétel módja: írásban, személyesen, telefonon, e-mail.

Fogadható panaszbejelentések típusa:

- közüzemi jogviszonnnyal kapcsolatos reklamáció
- számlareklamáció
- hőfogyasztás elszámolásával kapcsolatos reklamáció

Az ügyfélszolgálati iroda dolgozóinak feladatai:

- a beérkezett panaszbejelentés alapján a Szekszárdi Távhőszolgáltató NKft. nyilvántartási rendszerében ellenőrzi a panaszos jogviszonyával, továbbá a számlázással, elszámolással kapcsolatos adatokat,
- szükség esetén felkéri a panaszost további dokumentumok becsatolására,
- helyszíni vizsgálat, vagy ellenőrzés szükségessége esetén tájékoztatja a panaszost annak okáról, egyezteteti vele az eljárás várható időpontját,
- a diszpécser szolgálat felé kezdeményezi a helyszíni vizsgálatot, bejelenti annak tárgyát, a panaszos adatait
- a nyilvántartási adatok és a panaszbejelentés összevetése alapján megvizsgálja a bejelentés jogszerűségének megalapozottságát,
- jogosnak minősülő panaszbejelentés esetén – a panaszos egyidejű tájékoztatása, illetve értesítése mellett – az összegyűjtött információk alapján elvégzi a szükséges szerződés, nyilvántartási adat, számla, elszámolás adat korrekciókat, illetve módosításokat,
- nem jogosnak minősülő panaszbejelentés esetén tájékoztatja a panaszost a bejelentés kivizsgálásának eredményéről. A panasz elutasítása esetén a vállalkozás köteles a fogyasztót írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával – annak jellege szerint – mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti. A tájékoztatásnak tartalmaznia kell továbbá az illetékes hatóság, illetve a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint levelezési címét. A tájékoztatásnak arra is ki kell terjednie, hogy a vállalkozás a fogyasztói jogvita rendezése érdekében igénybe veszi-e a békéltető testületi eljárást.

4.5.7. A Szekszárdi Távhőszolgáltató NKft. ügyintézési rendje

Cím: Szekszárd, Sárvíz u. 4.

Tel.: 06-74/684-400

E-mail: kozpont@szektavho.hu

Panaszfelvétel módja: írásban, személyesen, telefonon, e-mailben.

Fogadható panaszbejelentések típusa:

minden olyan panaszbejelentés, reklamáció, melynek az ügyintézését a felhasználó, vagy díjfizető megítélése szerint a Szekszárdi Távhőszolgáltató NKft. diszpécser szolgálata, illetve ügyfélszolgálata nem a hatályos jogszabályi előírásoknak, szerződéses kötelezettségeknek, illetve a szolgáltatótól elvárható magatartásnak megfelelően hajtotta végre.

A titkárság feladata:

A beérkezett panaszok, reklamációk fogadása és felvezetése a „Panaszos levelek nyilvántartásába”. A panaszokkal kapcsolatos ügyintézés, személyes konzultáció, illetve válaszlevél elkészítését végrehajtó felelős ügyintézőt az ügyvezető igazgató jelöli ki. Az illetékes ügyintéző a „Soros (folyószámos) iktatókönyv”-ben veszi át a nevére kiszignált panaszbejelentést.

A panaszok kivizsgálásának és a vizsgálat eredményeként végrehajtandó intézkedések megtételének rendje megegyezik a 4.5.6. pontban foglaltakkal.

4.5.8. A panaszok felvételével, ügyintézésével kapcsolatos követelmények

A helyszínen szerelést, illetve ellenőrzést végző dolgozókkal szembeni elvárások:

- Mindig az előzetesen egyeztetett időpontban, vagy időtartamon belül érkezik.
- Mindig ápolts, tiszta ruhában érkezik, használja a „munkáltatói igazolványát” (kitűző), szerszámait a rendszeresített táskában viszi.
- A felhasználót, illetve díjfizetőt tájékoztatja a munkavégzés céljáról, tartalmáról és várható időtartamáról.
- Előre elnézést kér az esetleges kellemetlenségekért, amit munkájával okozni fog.
- A munkaterület környezetét megvédi az esetleges sérüléstől, szennyeződéstől.
- Munkáját folyamatosan és szakszerűen végzi, melynek eredményességét a helyszínen ellenőrzi.
- A bejelentett hibát elhárítja, az esetleg észlelt egyéb hiányosságokra felhívja a figyelmet.
- Ha véletlen kárt okoz, ezért elnézést kér és munkahelyi vezetője felé történő azonnali jelentéssel gondoskodik az okozott kár megtérítéséről.
- A munkavégzés alatt nem dohányzik, szeszes italt nem fogad el.
- A felhasználó, illetve díjfizető kérdéseire –amennyiben azok a munkaköréhez tartoznak – pontos és szakszerű válaszokat ad. A munkaköréhez nem tartozó kérdések esetében tájékoztatja a felhasználót, illetve díjfizetőt az illetékes ügyintéző elérési lehetőségeiről.
- A Szekszárdi Távhőszolgáltató NKft-re vonatkozó pozitív megnyilatkozásokat megköszöni. Az esetleges negatív észrevételekre – ha tud – szakszerű magyarázatot ad, vagy közli, hogy továbbítani fogja vezetői felé.
- A munkaterületet tiszta állapotba hozza, a munkalapot elkészíti és udvariasan elköszön.

A panaszt felvevő és intézkedő személyekkel kapcsolatos elvárások

- A panaszosnak udvariasan köszön, röviden és célratorően megkérdezi nevét, a panasz helyét és tárgyát.
- A panaszbejelentőt leülteti és rangra, korra, nemre való tekintet nélkül a lehető

legnagyobb tiszteletet megadja neki.

- A panaszos indulatos fellépése esetén igyekezzen megnyugtatni és lecsillapítani.
- Ha szükséges és módja van rá, még a panaszos jelenlétében tegye meg azokat az intézkedéseket, amelyeket a panaszos elvár.
- Bármennyire is megbántja a panaszos az intézkedő személyt gorombáskodni, udvariatlannak lenni TILOS és nem célravezető eljárás.
- Rendkívül udvariasan, ugyanakkor határozottan próbálja meg a panaszost az általa fontosnak tartott egyéb tájékoztatásról, magánvéleményről, nem oda tartozó dolgokról átterelni csak a panasszal kapcsolatos témára.
- Legyen rövid, célratoró. Csak azokról a dolgokról beszéljen a panaszossal, ami a témához tartozik.
- Ne hagyja provokálni magát. Higgadtan és kerülve a felesleges vitákat terelje az adott problémakörre vissza a panaszost.
- Kerülje a lekezelő és megalázó szituációkat.
- A fogyasztócentrikus szolgáltatást minden partner, minden alkalommal, nemcsak szóban, de a tettekben is érzékelje.

4.5.9. Panaszbejelentésre vonatkozó jogorvoslati lehetőségek

A felhasználó, illetve díjfizető panaszával elsődlegesen a szolgáltató ügyfélszolgálatához, vagy a szolgáltató vezetőjéhez fordulhat. A panaszbejelentés kivizsgálására és az intézkedés megtételére a szolgáltató érintett szervezeti egységének vezetője által kijelölt ügyintéző jogosult és köteles.

Ha felhasználó, illetve díjfizető megítélése szerint a panaszügyintézés során a szolgáltató nem a hatályos jogszabályi és szerződéses előírásoknak megfelelően járt el, akkor jogorvoslatért az alábbi felügyeleti szervekhez fordulhat:

4.5.9.1. Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal

Székhely: 1054 Budapest, Bajcsy-Zsilinszky út 52.
Postacím: 1388 Budapest, Pf. 88
Központi telefonszám: +36 1 459 7777
Faxszám: +36 1 459 7766
Központi e-mail: mekh@mekh.hu

Hatáskör: - állásfoglalás a távhőszolgáltatás országos, elvi jellegű kérdéseiben,
- a fogyasztóvédelmi felügyelőségek és a felhasználói érdekképviselők kérelmére rendelkezésükre bocsátja mindazokat az adatokat, információkat, amelyek a Szekszárdi Távhőszolgáltató NKft.-nek a Hivatal által kiadott engedélyéhez kötött tevékenységével és a felhasználói érdekekkel egyaránt kapcsolatosak, továbbá a fogyasztóvédelmi felügyelőségek feladatának ellátásához szükségesek.

Ügyintézési határidő: 90 nap

**4.5.9.2. TOLNA MEGYEI KORMÁNYHIVATAL KÖZLEKEDÉSI,
MŰSZAKI ENGEDÉLYEZÉSI, MÉRÉSÜGYI ÉS
FOGYASZTÓVÉDELMI FŐOSZTÁLY FOGYASZTÓVÉDELMI
OSZTÁLY**

Cím: 7100 Szekszárd Kiskorzó tér 3.
Postacím: 7100 Szekszárd Kiskorzó tér 3
Tel.: 74/795-385
Fax.: 74/999-103
E-mail: fogyasztovedelem@tolna.gov.hu
Honlap: www.kormanyhivatal.hu

Hatáskör: - az önkormányzat jegyzőjének megkeresése alapján a Szekszárdi Távhőszolgáltató NKft. üzletszabályzatának véleményezése.
- eljár a Tsz. 11. § (2) bekezdésében, a 36. §-ban, a 40. § (2) bekezdésében, a 43. § (1)-(4) bekezdésében, a 44. §-ban, a 46. §-ban, valamint az 53. §-ban foglalt rendelkezések lakossági felhasználóval, illetve természetes személy díjfizetővel szembeni megsértése esetén.

Ügyintézési határidő: 60 nap

4.5.9.3. Tolna Megyei Békéltető Testület

Cím: 7100 Szekszárd, Arany J. u. 23-25.
Postacím: 7100 Szekszárd, Arany J. u. 23-25.
Tel.: 74/411-661
Mobil: 30/664-2130
Fax.: 74/411-456
E-mail: kamara@tmkik.hu
Honlap: www.bekeltetes.hu

4.5.9.4. Szekszárd Megyei Jogú Város Jegyzője

Cím: 7100. Szekszárd, Béla Király tér 8.
Tel.: 74/504-103
E-mail: jegyzo@szekszard.hu

Hatáskör: - a fogyasztóvédelmi felügyelőségek és a felhasználói érdekképviseletek kérelmére rendelkezésükre bocsátja mindazokat az adatokat, információkat, amelyek a Szekszárdi Távhőszolgáltató NKft.-nek az önkormányzat jegyzője által kiadott engedélyéhez kötött tevékenységével és a felhasználói érdekekkel egyaránt kapcsolatosak, továbbá a fogyasztóvédelmi felügyelőségek feladatának ellátásához szükségesek,
- ellenőrzi a távhőszolgáltató tevékenységét az üzletszabályzatában

foglaltak betartása szempontjából,
- a Szekszárdi Távhőszolgáltató NKft. ármeghatározó tényezői és költségei indokoltságának ellenőrzése.

Ügyintézési határidő: 60 nap

Az önkormányzat jegyzőjének határozata ellen nincs helye fellebbezésnek. A határozat felülvizsgálatát a bíróságtól lehet kérni. A bíróság az önkormányzatának jegyzőjének határozatát jogosult megváltoztatni.

Az önkormányzat jegyzője határozatát az energiaellátás folyamatos biztosítása érdekében fellebbezésre tekintet nélkül végrehajthatóvá nyilváníthatja.

- A Szekszárdi Távhőszolgáltató NKft. a távhőszolgáltatásról szóló törvényben foglalt előírások szerint együttműködik az országos és a helyi fogyasztóvédelmi szervekkel és a helyi fogyasztói érdek-képviselőkkel az illetékességükbe tartozó kérdésekben. A közérdekű adatokat hozzáférhetővé teszi, valamint a felhasználókat, illetve díjfizetőket érintő tervezett intézkedésekről tájékoztatást ad.
- Általában a fogyasztók társadalmi érdek-képviselőinek minősülnek azok a társadalmi szervezetek, illetőleg szövetségek, amelyeket a fogyasztók az egyesülési jogról szóló 1989.évi II. törvény alapján kifejezetten a fogyasztók érdek-képviselő céljából hoztak létre és annak megfelelően működtetnek. A társadalmi érdekképviselő a felhasználó, illetve díjfizető által kezdeményezett egyéni ügyiratokba csak a felhasználó, illetve díjfizető beleegyezésével tekinthet bele. A tudomására jutott adatokat köteles az üzleti titokra érvényes módon kezelni.
- A fogyasztóvédelmi szervek, fogyasztói érdek-képviselők által kezdeményezett ügyek, továbbá a felhasználói, illetve díjfizetői panaszok ügyintézési és válaszadási határideje a szolgáltató részéről egységesen 15 nap.
- A távhőszolgáltató a fogyasztóvédelemről szóló törvénynek megfelelően fogyasztóvédelmi referenst foglalkoztat, aki Földesi Gyula.
 1. Kapcsolatot tart a fogyasztóvédelmi hatósággal,
 2. Kapcsolatot tart a békéltető testülettel
 3. Kapcsolatot tart a területi vezetőkkel

1. Díjképzés, díjalkalmazás, hátralékkezelés

1.1. Jogszabály által meghatározott távhőszolgáltatási árszabás

A lakossági felhasználóknak és külön kezelt intézményeknek nyújtott távhőszolgáltatás (fűtés és használati melegvíz) árát - mint legmagasabb hatósági árat - a Nemzeti Fejlesztési Miniszter rendeletben állapítja meg.

Egyéb felhasználók, illetve díjfizetők esetében, akikkel a Szekszárdi Távhőszolgáltató NKft. egyedi szerződést köt az árakra vonatkozóan, az árak szabadárak.

1.2.A szolgáltatott távhő értékének számlázása, elszámolása

A Szekszárdi Távhőszolgáltató NKft. a felhasználók és díjfizetők részére az Önkormányzati rendeletben meghatározott díjalkalmazási feltételek szerint köteles a távhőfogyasztás részdíját számlázni, illetve a felhasználók és díjfizetők ugyanezen előírásban szereplő feltételek szerint kötelesek a távhő díját megfizetni.

1.2.1. A felhasználók által fűtési célra elfogyasztott hőmennyiség meghatározása

A felhasználók által fűtési célra elfogyasztott hőmennyiség meghatározása a felhasználási helyet ellátó hőközpontban, hőfogadó állomáson a fűtési célra és a használati melegvíz-készítés céljára elfogyasztott, hiteles hőmennyiségmérővel mért összes hőmennyiség, valamint a használati melegvíz-készítés céljára elfogyasztott szabályozott módon meghatározott hőmennyiség különbségeként.

1.2.2. A felhasználók által használati melegvíz célra elfogyasztott hőmennyiség meghatározása

A felhasználók által elfogyasztott használati melegvíz mennyiségének hőközponti hiteles mérésével, amely esetben a használati melegvíz készítéséhez felhasznált hőmennyiséget a felhasználási helyet ellátó hőközpontban beépített hiteles vízmennyiség-mérőn mért használati melegvíz-mennyiség és az adott hőközpontban 1 m³ közműves ivóvíz felmelegítéséhez szükséges hőmennyiség szorzata adja

1.3.A számlák pénzügyi rendezése, inkasszálás rendje

A távhőszolgáltatói számlák kiegyenlítése történhet:

- készpénzzel, postai befizetéssel;
- pénzügyi folyószámláról történő átutalással;
- egyedi esetekben a felhasználó, illetve díjfizető kérésére a Szekszárdi Távhőszolgáltató NKft. által kiállított csekk alapján, postai befizetéssel;
- bankszámlával rendelkező felhasználók, illetve díjfizetők esetében a pénzforgalmi szabályozások előírásai alapján kétoldalú megállapodásban rögzítettek szerint csoportos beszedéssel.

1.4. Fizetési határidő

A távhőszolgáltatást igénybevevő felhasználó, illetve díjfizető köteles a számlában feltüntetett díjat a számlán feltüntetett fizetési határidőig megfizetni.

1.5.Késedelmes fizetés

- Amennyiben a felhasználó, illetve díjfizető a számla összegét annak esedékességekor nem egyenlíti ki, a Szekszárdi Távhőszolgáltató NKft. a Ptk-ban meghatározott mindenkor érvényes késedelmi kamatot számítja fel.
- A felhasználót, illetve díjfizetőt nem megalapozott számlareklamáció esetén is – a fizetési határidőig ki nem egyenlített összeg erejéig – késedelmi kamatfizetési kötelezettség terheli.
- A kamatfizetési kötelezettség kezdő időpontja a 5.4. pontban foglalt fizetési határidők szerinti esedékességet követő nap.
- A kamat összegét a késedelem időtartamára a Ptk. jogszabályi rendelkezéseit alapul véve kell kiszámítani.

- A Szekszárdi Távhőszolgáltató NKft. jogosult a felhasználó, illetve díjfizető késedelmes fizetéséből fakadó egyéb költségeinek (pl. jogi eljárások költsége, posta költség) felszámítására is.
- Késedelmes teljesítés esetén a Szekszárdi Távhőszolgáltató NKft. a felhasználó, illetve díjfizető befizetésből először a költségeket, a késedelmi kamatot, majd a díjtartozást, a fizetési hátralék megfizetése történik.

A fizetési hátralékok behajtásának leghatékonyabb formája a hátralékos felhasználókkal, illetve díjfizetőkkel való személyes kapcsolattartás, továbbá az érintettek együttműködése esetén fizetési halasztás, vagy részletfizetési megállapodás megkötése.

Amennyiben a felhasználó, vagy díjfizető a felszólító levél, illetve a személyes tárgyalás alapján sem fizeti meg a díjtartozását, akkor a követelés jogosultja jogi eszközökkel érvényesítheti követelését, továbbá a távhőszolgáltató a díjhátralék rendezéséig jogosult a szolgáltatás korlátozására, vagy felfüggesztésére.

1.6. Az ingatlan tulajdonos helytállási kötelezettsége

A távhőszolgáltatási díj, illetve díjhátralék díjfizető (bérlő, vagy használó) által történő megfizetéséért az érintett ingatlan tulajdonosát 2012. január 01-től egyszerű (sortartásos) helytállási kötelezettség terheli.

- Amennyiben a díjfizető az előírt határidőkre nem tesz eleget fizetési kötelezettségének a követelés jogosultja köteles a díjfizetővel szemben alkalmazható minden jogi intézkedést megtenni a díjhátralék megfizettetésére.
- A követelés jogosultja a díjfizetővel szembeni jogi intézkedéseiről köteles az érintett ingatlan tulajdonosát tájékoztatni.
- A díjfizetővel szembeni jogi intézkedések eredménytelensége esetén a követelés jogosultja a díjhátralék megfizettetése érdekében jogosult az érintett ingatlan tulajdonosával szemben eljárni.
- A távhőszolgáltatással kapcsolatos díjfizetési kötelezettség és más pénztartozás a társasház tulajdonosársait és a lakásszövetkezet tagjait egyetemlegesen nem terheli.
- Épületrészenként külön-külön díjfizetés esetén a felhasználó az egyes díjfizetők, továbbá a díjfizető más díjfizetők díjtartozásának megfizetéséért nem tartozik felelősséggel.

1.7. Szolgáltatói díjvisszafizetések elszámolásának módzatai

A szolgáltatói szerződésszegés miatti díjvisszatérítésből, továbbá az esetleges túlfizetésből származó összegeket az alábbi módon számolja el és téríti vissza a felhasználó, illetve díjfizető részére:

- díjtartozás esetén elsődlegesen a díjtartozás csökkentésére történő jóváírással;
- a következő havi számlákban fizetendő összegéből történő jóváírással;
- tulajdonos/díjfizető írásos kérelmét követően pénzügyi folyószámláról történő díjfizetés esetén a folyószámlára történő visszautalással;
- tulajdonos/díjfizető írásos kérelmét követően készpénzfizetési rendszerben történő díjfizetés esetén lakcímre történő visszautalással.

A visszatérítendő összegek pénzügyi elszámolásának levezetésére a felhasználó, illetve díjfizető részére kibocsátott számlában kerül sor.

A Kormányrendelet 20.3. pontja alapján:

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

- a) 1 000 forintot meg nem haladó összeg esetében a díjfizetőt megillető összeget a felhasználó vagy a díjfizető következő számlájában számolja el,
- b) 1 000 forintot meghaladó összeg esetében a díjfizető fizetési módja szerinti módon a számla kibocsátásától számított 8 napon belül köteles a felhasználónak vagy a díjfizetőnek visszafizetni.”

2. Hőmennyiségmérők leolvasása, ellenőrzése, cseréje

A távhőfogyasztás mérésére vonatkozó előírásokat az Önkormányzati rendelet 12.§.-a tartalmazza.

- A távhőellátásba kapcsolt épületeket ellátó hőközpontokban, hőfogadóban beépített hőmennyiségmérők feladata az onnan ellátott felhasználók hőfogyasztásának folyamatos mérése. A hőfogyasztás elszámolására kizárólag a mérésügyről szóló 1991. évi XLV. törvény alapján hitelesített mérőberendezés használható. Az elszámolási hőmennyiségmérők a Szekszárdi Távhőszolgáltató NKft. tulajdonát képezik. A hőmennyiségmérők beépítésének, javításának, hitelesítésének, cseréjének költsége a Szekszárdi Távhőszolgáltató NKft.-t terheli.

2.1.Hőközponti hőmennyiségmérők leolvasása, ellenőrzése

2.1.1. Folyamatos leolvasás

A leolvasást a Szekszárdi Távhőszolgáltató NKft. min. hetente egy alkalommal végzi. A leolvasás alkalmával a Szekszárdi Távhőszolgáltató NKft. saját nyilvántartásában dokumentálja a hőmennyiségmérőn regisztrált adatokat, továbbá ellenőrzi a mérőműszer működőképességét, sértetlenségét, a hitelesítést tanúsító plombazárak épségét.

2.1.2. Időszakos leolvasás

A leolvasást a Szekszárdi Távhőszolgáltató NKft. havonta egy alkalommal végzi. A leolvasás alkalmával a Szekszárdi Távhőszolgáltató NKft. saját nyilvántartásába dokumentálja a hőmennyiségmérő mérőállását, továbbá ellenőrzi a mérőműszer működőképességét, sértetlenségét, a hitelesítést tanúsító plombazárak épségét.

2.1.3. Rendkívüli leolvasás

A leolvasásra a mérőműszer meghibásodása, javítása, cseréje jegyzőkönyvezett dokumentálása mellett kerül sor, továbbá a Felhasználó képviselője, vagy a Szekszárdi Távhőszolgáltató NKft. kezdeményezése alapján a Szekszárdi Távhőszolgáltató NKft. és a Felhasználó képviselője jelenlétében a leolvasási adatok, illetve egyéb megállapítások közös jegyzőkönyvezett dokumentálása mellett kerül sor.

A jegyzőkönyvben az alábbi adatokat kell rögzíteni:

- Szekszárdi Távhőszolgáltató NKft. képviselőjének neve,
- Felhasználó képviselőjének neve (szükség esetén),
- a hőközpont, vagy hőfogadó megnevezése, címe,
- a leolvasás, illetve ellenőrzés időpontja,
- a mérőműszer típusa, gyári száma,

- a működőképességre vonatkozó megállapítások,
- a mérőállás,
- egyéb megállapítások

2.1.4. Elszámolási leolvasás

Fűtési- és HMV termeléshez felhasznált hőfogyasztás mérése esetén: a fűtési időszak elején (a fűtésszolgáltatás igénybevétele megkezdésének időpontjában) valamint a fűtési időszak végén (a fűtésszolgáltatás igénybevétele befejezésének időpontjában), továbbá fűtési időszakon kívül minden hónapban a leolvasási ciklusban megfelelő időpontban kerül sor.

A leolvasás alkalmával a Szekszárdi Távhőszolgáltató NKft. és a Felhasználó képviselője közösen dokumentálják az épület „Hőmennyiségmérő Leolvasási Jegyzőkönyvén” a hőmennyiségmérő mérőállását továbbá ellenőrzik a mérőműszer sértetlenségét és a hitelesítést tanúsító plombázarak épségét.

2.2. Elszámolási hőmennyiségmérők cseréje

Az elszámolási hőmennyiségmérő cseréjére a Szekszárdi Távhőszolgáltató NKft. és a Felhasználó képviselőjének jelenlétében az alábbi adatok jegyzőkönyvezett dokumentálása mellett kerülhet sor:

- a felhasználó és a Szekszárdi Távhőszolgáltató NKft. képviselőjének neve,
- a hőközpont, vagy hőfogadó megnevezése, címe,
- a mérőműszer cseréjének időpontja,
- a leszerelt mérőműszer típusa, gyári száma, mérőállása,
- a beépített mérőműszer típusa, gyári száma, mérőállása,
- egyéb megállapítások

3. A Szekszárdi Távhőszolgáltató NKft. minőségirányítási rendszere

A Szekszárdi Távhőszolgáltató NKft. tulajdonosának, vezetőinek és valamennyi munkatársának kiemelt célja és vállalt kötelezettsége, a kidolgozott belső minőségirányítási rendszer előírásainak szellemében dolgozva, az abban foglalt szabályokat betartva, a vele szerződéses jogviszonyban álló felhasználóknak és megrendelőknek elvárásait és igényeit azok legteljesebb megelégedésére elégítse ki.

A minőség értelmezése – ebben a megközelítésben – a társaság számára nem csak a törvénynek, szabványoknak, előírásoknak való megfelelést jelenti, hanem többlet kötelezettség vállalást is.

A minőségirányítási rendszer kiépítése – túl azon, hogy a szolgáltatás minőségét meghatározó, vagy a társaság felhasználói megítélését befolyásoló működési folyamata szabályozottan működik – egyfajta szemléletváltást, a minőség iránti elkötelezettség kialakulását is eredményezi.

A rendszer minden elemének, a felhasználókkal történő szerződéskötéstől a szolgáltatás fenntartását és biztonságát garantáló folyamaton keresztül az alkalmazottak oktatásáig, a megfelelő szabályok szerinti összehangolt működése teszi lehetővé, hogy a szolgáltatás folyamatos, egyenletesen jó minőségű legyen.

A Szekszárdi Távhőszolgáltató NKft. törekszik arra, hogy a távhőszolgáltatáshoz szükséges berendezéseket minőségbiztosítással rendelkező gyártóktól, forgalmazóktól szerezze be, és ezt a távhőenergia vásárlásnál is érvényesíteni kívánja.

4. Energiagazdálkodás, energiatakarékosság

A felhasználói igények maradéktalan kielégítése mellett a Szekszárdi Távhőszolgáltató NKft. – és közvetett módon a felhasználók – alapvető érdeke, hogy a távhőellátás a lehető legkisebb mértékű tőkeráfordítás és primer energia-, illetve hőhordozó felhasználásával valósuljon meg.

- A Szekszárdi Távhőszolgáltató NKft. ezen kötelezettségének elsődlegesen oly módon tesz eleget, hogy a mindenkori időjárási viszonyok alapján a felhasználók által meghatározott fűtési szintet-, és a vonatkozó önkormányzati rendeletben előírt minőségű HMV szolgáltatást biztosít, illetve ezek előállításához szükséges hőmennyiséget szállít.
- A Szekszárdi Távhőszolgáltató NKft. hőenergia takarékosággal kapcsolatos gyakorlati tevékenységei közé tartozik a szolgáltatáshoz szükséges energiahordozók legkedvezőbb vételezési formában történő beszerzése, a hőtermelés hatásfokának mindenkori lehető legmagasabb szinten tartása, illetve a hálózati hőveszteség műszakilag lehetséges legalacsonyabb értéken tartása. Az ismertetett tevékenységeken túlmenően a távhőellátás céljára felhasznált villamos energia költség minél alacsonyabb szinten tartása érdekében a Szekszárdi Távhőszolgáltató NKft. folyamatosan feltárja a műszakilag indokoltnál többet, vagy főlegesen fogyasztó villamos berendezéseket és a többletfelhasználást üzemviteli módosításokkal, a berendezések cseréjével és átalakításokkal igyekszik kiküszöbölni.
- A Szekszárdi Távhőszolgáltató NKft. együttműködik a felhasználókkal az energiatakarékos hőfelhasználás feltételeinek kialakításában, melynek érdekében:
 - felhasználók megbízott képviselőivel együttműködve végzi el a hőközpontokban, hőfogadókban a kívánatos mértékű fűtési szint szabályozását, illetve a szükséges módosításokat,
 - energia tanácsadást biztosít a takarékosági lehetőségekről az épület fűtési rendszerek szabályozásáról és korszerűsítéséről és az indokolt építészeti felújításokról,
 - a felhasználók pályázata alapján kérésre megvalósítja az épületfűtési rendszerek korszerűsítését.

5. Környezetvédelem

A Szekszárdi Távhőszolgáltató NKft. által alkalmazott hőtermelési technológia minden tekintetben megfelel a mindenkori környezetvédelmi előírásoknak és elvárásoknak.

Az egyedi fűtési rendszerekkel szemben távfűtés esetén egy hőtermelő egység egyidőben több ezer lakás fűtés és HMV ellátását biztosítja.

A távfűtés a hagyományos egyedi fűtési rendszerekkel szemben környezetbarát, amely a kibocsátott égéstermék káros összetevőinek fajlagosan kis mennyiségében mérhető.

- A fűtőművekben a tüzelőberendezések hatásfokának és a káros anyag kibocsátásának ellenőrzésére rendszeresen kerül sor. A hatályos jogszabályokban előírtaknak megfelelően a tüzelőberendezések tüzeléstechnikai vizsgálatára évente, kazánok esetében szintén évente kerül sor.
- A tüzelőanyagok elégetésekor a helyhez kötött légszennyező pontforrásokból kibocsátott szennyező anyag komponenseinek mennyisége a 14/2001.(V.9.) KöM-EüM-FBM együttes rendelete és annak módosításai által meghatározott határérték alatt van.
- Új hőtermelő létesítmény üzembe helyezésére, vagy meglévő berendezés felújítást követő üzembe helyezésére kizárólag az előírt kibocsátási határérték alatti szennyező anyag kibocsátás hiteles méréssel történő igazolását követően kerülhet sor.
- A Szekszárdi Távhőszolgáltató NKft. kiemelten kezeli a lakóépületek közelében üzemelő fűtőművek zajkibocsátásának határérték alá történő csökkentését. A fűtőművek felújítása során külön vizsgálat alá esik a beépítendő, vagy felújítandó berendezések zajkibocsátása,

illetve zajcsillapítása.

6. Személyes adatok védelme

A Szekszárdi Távhőszolgáltató NKft. a természetes személy felhasználók, díjfizetők személyes adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról 2011. évi CXII. törvény (Info tv.) előírásainak megfelelően kezeli.

Az Avtv. rendelkezéseivel összhangban a Tszt. 45.§-ában foglaltak szerint a távhőszolgáltató jogosult az érintettek tájékoztatása mellett a közüzemi szerződés hatálybalépésétől, a közüzemi szerződés megszűnése után a követelések elévülési idejéig a felhasználók és a díjfizetők adatai közül azokat kezelni, amelyek a felhasználók és a díjfizetők azonosításához, a közüzemi szerződés teljesítéséhez szükségesek. Ennek keretében jogosult a felhasználók és a díjfizetők azonosító adatai közül természetes személyek vonatkozásában a névre, lakcímre, születési időre és helyre vonatkozó adatokat, egyéb szervezetek vonatkozásában a névre, székhelyre, képviselő nevére vonatkozó adatokat, és mindkét esetben a felhasználási helyre, a fogyasztásra, a számlázásra és a díjfizetésre vonatkozó adatokat a közüzemi szerződésen alapuló kötelezettségeinek teljesítése, jogainak gyakorlása céljából kezelni. Ugyanezen adatkezelői jogok illetik meg a felhasználók képviselőit, a felhasználók és a díjfizetők előbbiekben megjelölt adatai tekintetében.

Távhőszolgáltató továbbá jogosult az általa kezelt adatok közül azokat, amelyek a tevékenységgel összefüggő adatkezelés céljából szükségesek, átadni azoknak, akik a távhőszolgáltató megbízásából a díjak számlázását és beszedését, a követelések kezelését vagy az ügyfél-tájékoztatást végzik. Az adatok közül az adatkezelés céljához szükséges adatok átadhatóak:

- a) a számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervezetek részére;
- b) a távhőszolgáltató megbízása alapján a számlázást, a követelések kezelését, a forgalmazás kezelését, a felhasználási helyek műszaki felülvizsgálatát, illetőleg az ügyfélszolgálati tájékoztatást végző természetes személynek és gazdálkodó szervezetnek;
- c) a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatalnak;
- d) a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közbiztonság bűncselekmények üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, az ügyészségnek, valamint a bíróságoknak;
- e) a bírósági végrehajtásról szóló 1994. évi LIII. törvény előírásai szerint a végrehajtónak, és
- f) a szolgáltatás fejlesztését célzó kutatások egyéb harmadik félnek.

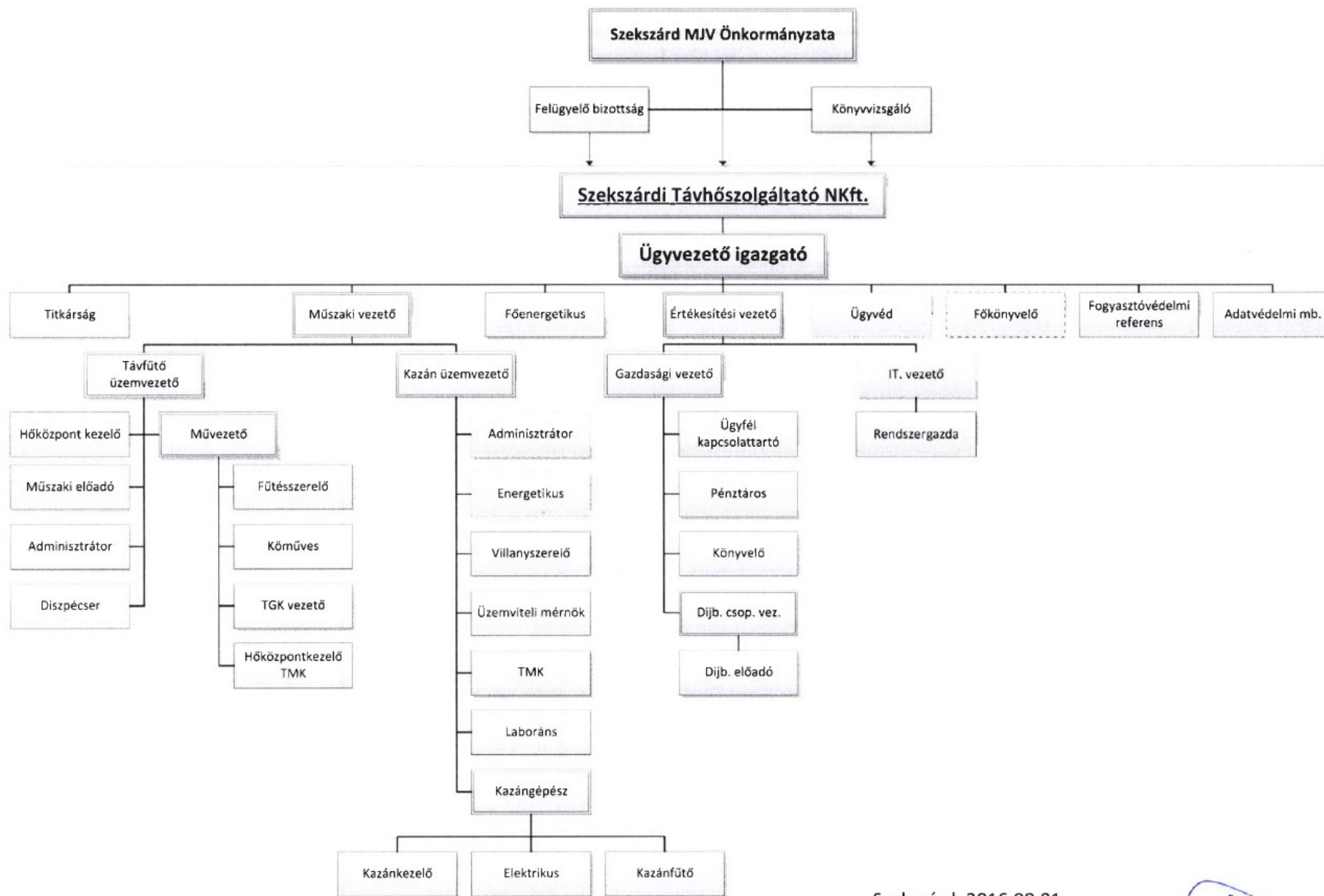
Az a)-c) és e) pontok esetében az átadásról, illetőleg az átadott adatokról az érintettet egyidejűleg tájékoztatni kell. Az átadott adatokkal kapcsolatban az átvevőket az engedéllyessel azonos titoktartási kötelezettség terheli.

Mellékletek jegyzéke

1. sz. melléklet	Hatályos jogszabályok
2. sz. melléklet	Szekszárdi Távhőszolgáltató NKft. szervezeti sémája
3. sz. melléklet	Közüzemi szerződések, megállapodások
4. sz. melléklet	Átalánydíjas üzemeltetési és karbantartási szerződések

Hatályos jogszabályok

1. 2005. évi XVIII. tv. - a távhőszolgáltatásról
2. 157/2005. (VIII.15.) Korm. rendelet - a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény végrehajtásáról
3. 104/2011. (VI. 29.) Korm. rendelet - a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény végrehajtásáról szóló 157/2005. (VIII. 15.) Korm. rendelet módosításáról;
4. 50/2011. (IX. 30.) NFM rendelet - a távhőszolgáltatónak értékesített távhő árának, valamint a lakossági felhasználónak és a külön kezelt intézménynek nyújtott távhőszolgáltatás díjának megállapításáról
5. 51/2011. (IX. 30.) NFM rendelet - a távhőszolgáltatási támogatásról
6. a fogyasztóvédelemről szóló 1997. CLV. törvény;
7. az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (a továbbiakban: Info tv.);
8. 21/2000. (XI.3.) Szekszárdi Önkormányzat rendelete a távhőszolgáltatásról
9. 1991. évi XLV. törvény a mérésügyről
10. 2013. évi CLXXXVIII. törvény az egységes közszolgáltatói számlaképről



Szekszárd, 2016.08.01


 Csukle Tibor
 Ügyvezető igazgató

Közüzemi szerződések, megállapodások

Általános Közüzemi Szerződés

Hőszolgáltatási Szerződés

amely létrejött egyrészről: a Szekszárdi Távhőszolgáltató NKft. (Székhelye: 7100 Szekszárd, Sárvíz u.4) továbbiakban, mint Szolgáltató másrészről: _____ továbbiakban, mint Felhasználó a(z) _____ (Hrsz.: _____) szám alatti lakóépület(ek), illetőleg vegyes célra használt épület(ek) továbbiakban, mint felhasználási hely hőközponti mérés szerinti távhőellátására.

Fogalom meghatározások:

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 társasház, a lakásszövetkezet, a Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény (a továbbiakban: Ptk.) szerinti közös tulajdon esetén a tulajdonostársak]. Abban az esetben, ha a távhőfelhasználás a több személy tulajdonában lévő épület valamennyi épületrészében mérhető, a felhasználó az egyes épületrészek tulajdonosa is lehet. A felhasználó lehet lakossági vagy egyéb felhasználó.

Tulajdonosi közösség – több tulajdonos esetén a tulajdonosok közössége,

Tulajdonosi közösség képviselője – Tulajdonosi közösség tagjai által képviseletükkel hivatalosan megbízott személy, illetve szervezet.

Szolgáltató - Távhőszolgáltatást végző szervezet

Csatlakozási pont- a hőközpont belső falsíkja, azaz a szekunderkörüi vezetékeket keresztező hőközponti falsík.

Díjfizető - épületrészenkénti díjmegosztás esetén az épületrésznek a közüzemi szerződésben megnevezett tulajdonosa, az épület, építmény vagy az épületrész bérlője, használója (Felhasználó által a szerződés 2. számú mellékletének II. részében megjelölt épületrész tulajdonosai, bérlői, használói).

Bázisidőszak - a távfűtés vonatkozásában az utolsó három fűtési idény, a használati melegvíz vonatkozásában az elszámolást megelőző tizenkét hónap.

Fűtési időszak - az év szeptember 15. napja és a következő év május 15.napja közötti időszak.

Fűtési idény - az év október 15. napja és a következő év április 15.napja közötti időszak.

Fűtött légtérfogat - a távhővel ellátott épületrészeknek az önkormányzat rendeletében meghatározott módon, ennek hiányában a távhőrendszerről fűtött épületen belüli épületrészeknek a szerkezeti falsíkok által határolt alapterülete és belmagasságának szorzataként számított, légköbméterben kifejezett térfogata.

I. Szolgáltató és Felhasználó kötelezettségei.

I.1. Távhőellátást a Szolgáltató az épületet távhővel ellátó primer felhasználói hőközpontban biztosítja.

I.2. A távhőszolgáltatás mérése a primer hőközpontban lévő, a Szolgáltató tulajdonát képező hőmennyiségmérővel történik.

I.3. Szolgáltató az épület ellátása során fűtési célú és vízfelmelegítési célú távhőszolgáltatást végez.

I.4. A használati melegvíz előállításához szükséges hálózati hidegvíz szolgáltatását az Szekszárdi Önkormányzat 21/2000. (XI.3) rendelete a távhőszolgáltatásról (továbbiakban, mint Önkormányzati rendelet) 8.§. (6) bekezdése szabályozza.

I.5. E közüzemi szerződéssel Szolgáltató arra vállal kötelezettséget, hogy annyi hőmennyiséget szolgáltat, amennyi a fenti szolgáltatási fajták teljesítésével az épület ellátásához szükséges.

I.6. Felhasználó tudomásul veszi, hogy Szolgáltató előbbi kötelezettségének csak műszakilag megfelelő állapotban – a tervezői adatokkal megegyező – lévő felhasználói berendezéseken tud eleget tenni.

I.7. Szolgáltató a Felhasználó képviselője írásbeli kérésének megfelelően, a műszaki lehetőségek határainak figyelembevételével, a távhőmennyiséget a szerződés 2. számú mellékletében meghatározottak szerint beállítja, változtatja.

I.8. Szolgáltató kötelezettségének teljesítési helye a primer hőközpontban lévő csatlakozási pont, amely a szolgáltatói és felhasználói berendezések határán beépített elzáró szerelvények Felhasználó felé eső oldala.

I.9. E közüzemi szerződéssel a Tulajdonosi közösség arra vállal kötelezettséget, hogy az épületrészek légtérfogata után naptári évre fizetendő éves alapdíjat, továbbá a primer hőközpontban mért, elfogyasztott hő mennyisége után hődíjat fizet.

I.10. Az épületrészek alapdíjszámítás alapját képező légtérfogatát az 2.sz. melléklet rögzíti.

I.11. A távhőszolgáltatás díját a díj épületrészek (hővételezési helyek) közötti szétosztása útján a díjfizetők teljesítik.

I.12. Felhasználó jelen szerződésben rögzített adatainak megváltozását 8 napon belül írásban köteles a Szolgáltató részére bejelenteni.

II. Szolgáltatás időtartama és mértéke.

II.1. Szolgáltató a Felhasználó fent meghatározott fogyasztási helyén lévő csatlakozási pontnál, a fűtési időszak alatt, 2.sz. melléklet alapján a tulajdonosi közösség által megadott hőteljesítménnyel áll rendelkezésre a primer hőközpontban. A primer víz mennyiségét és hőmérsékletét a Szolgáltató a mindenkori külső levegőhőmérséklet figyelembe vételével szabályozza.

II.2. Felhasználó vállalja, hogy a Szolgáltató által biztosított hőenergiát a csatlakozási ponton átveszi, a csatlakozási pont utáni vezetékhalózat és a felhasználói berendezések karbantartását elvégzi, vagy külön átalánydíjas karbantartási szerződés keretében a Szolgáltatóval végezteti.

II.3. Szolgáltató jogosult előzetes értesítés mellett a távhőrendszer üzembiztonsága érdekében a nem általa üzemeltetett felhasználói rendszert és berendezést ellenőrizni és a megállapított

hiányosságokat meghatározott határidőn belül történő megszüntetésére a tulajdonosi közösség képviselőjének, és az épületrész tulajdonosának figyelmét felhívni.

II.4. A fűtés elindítását és leállítását az Önkormányzati rendelet 5.§ szabályozza.

III. Szolgáltatás szüneteltetése, illetve korlátozása.

III.1. Felek a tulajdonukban lévő berendezéseket a fűtési időszakon kívül terv szerinti karbantartásnak, illetőleg felújításnak vethetik alá.

III.2. Terv szerinti karbantartásnak, illetőleg felújításnak nem tekinthető üzemzavar elhárítását, illetve az annak megelőzését célzó munkát a Felek a lehető legrövidebb időn belül elvégzik.

III.3. Terv szerinti karbantartás, üzemzavar esetén, amely a folyamatos szolgáltatást akadályozza, Szolgáltató a legrövidebb időn belül köteles értesíteni az érintett Felhasználókat/díjfizetőket (pl. honlap, lépcsőházi értesítők kihelyezése, stb.)

III.4. Szolgáltató jogosult országos tüzelőanyag hiány, vagy környezetvédelmi okból elrendelt energiakorlátozás esetén az Önkormányzati rendelet 6.§-a alapján eljárni. Ebben az esetben keletkezett szolgáltatási, ill. vételezési szünetből eredő károkért a Felek egymástól kártérítést nem követelhetnek.

III.5. Ha Felhasználó a tulajdonát képező berendezéseken a Szolgáltató értesítésének mellőzésével a hálózat megbontásával járó munkálatokat végeztet, az ebből származó károkért a Szolgáltatót felelősség nem terheli.

IV. Üzemvitellel kapcsolatos megállapodások.

IV.1. Felhasználó – ezen belül a díjfizető – köteles biztosítani, hogy a Szolgáltató ellenőr, kezelő személyzete a saját és a Felhasználó kezelésében levő vezetékeket és berendezéseket indokolt esetben a Felhasználó megbízottjának jelenlétében kezelhesse, ellenőrizhesse.

IV.2. Szolgáltató alkalmazottja, külön igazolás nélkül, érvényes munkaadói igazolvánnyal jogosult a fenti tevékenység ellátására.

V. Szolgáltatott, illetőleg vételezett hőenergia mérése.

V.1. Szolgáltatott, illetőleg vételezett hőmennyiséget a Szolgáltató a tulajdonában lévő hiteles primer hőmennyiségmérővel (szumma mérővel) méri, amit a 2.sz. melléklet alapján két részre (a fűtési és használati melegvízre felhasznált hő) oszt fel.

V.2. Amennyiben Szolgáltató a rendszeres ellenőrzései során megállapítja a primer hőmennyiségmérő hibás voltát gondoskodik annak javításáról, cseréjéről. A hőmennyiségmérő kijavításáig, vagy cseréjéig a szolgáltatás díját fűtés esetében az bázis időszak átlagos hőfelhasználása és a külső levegőhőmérséklet súlyozott értékének felhasználásával, valamint használati melegvíz esetében a bázis időszak adatai alapján állapítható meg.

VI. Mért hőenergia szétosztása díjfizetők között

VI.1. A 2. sz. melléklet 4. pontjában leírtak alapján meghatározott fűtési hőmennyiséget a Szolgáltató számolja el:

- Felhasználó képviselője által megadott felosztási arányok alapján,
- annak hiányában az elszámolásban érintett épületrészek légtérfogata alapján.

VI.2. A 2. sz. melléklet 4. pontjában leírtak alapján meghatározott használati melegvíz hőmennyiséget a Szolgáltató számolja el:

- Felhasználó képviselője által megadott felosztási arányok alapján,
- vagy a Felhasználó képviselője által megadott kifolyó csapok száma alapján,
- a fentiek hiányában az elszámolásban érintett épületrészek légtérfogata alapján.

VI.3. Amennyiben Szolgáltató a díjakat a képviselő által közölteknek megfelelően, a megjelölt díjfizetők között osztotta szét, az ezzel kapcsolatos viták rendezése kizárólag a közösség tagjai és a képviselő egymás közötti feladata.

VI.4. Téves adatközlés miatt vagy későn bejelentett adatváltozás miatt ismételt számla kibocsátás költsége a díjfizető(ke)t vagy a Felhasználót terheli. Ennek költsége 1 rezsioradíj/számla.

VII. Szolgáltatás díja és annak megfizetése

VII.1. A lakossági felhasználónak és a külön kezelt intézménynek nyújtott távhőszolgáltatás díját – mint legmagasabb hatósági árat – a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal javaslatának figyelembevételével a Nemzeti Fejlesztési Miniszter rendeletben állapítja meg.

VII.2. A szolgáltatás díjának megváltozását Szolgáltató a honlapján közzé teszi.

VII.3. Felhasználó – ezen belül díjfizetők – a szolgáltatás igénybevételéért az Önkormányzati rendelet 8. §-ban meghatározottak alapján fizet.

VII.4. A díjfizető személyében bekövetkezett változást a régi és az új díjfizető – a felhasználó képviselőjének egyidejű értesítése mellett – írásban köteles a Szolgáltatónak a díjfizető személyében bekövetkezett változástól számított 15 napon belül bejelenteni. Szolgáltató a díjfizető részére történő számlázást csak a bejelentés megtörténtét követő hónap 1-től módosítja.

VII.5. Felhasználó tudomásul veszi, hogy valamely épületrész távhőellátásának részleges, vagy teljes megszüntetésekor az Önkormányzati rendelet 15.§. 4) pontja alapján kell eljárni.

VII.6. Az alapidíjat a hő vételezésétől függetlenül minden díjfizető köteles a Szolgáltatónak megfizetni.

VII.7. Tulajdonosi közösség tudomásul veszi, hogy bármely épületrész távhőellátásának megszüntetéséhez, ha valamelyik tulajdonostárs a jövőben már nem kíván hozzájárulni, akkor a Tulajdonosi közösség képviselője által megadott új felosztási arányokat kell figyelembe venni.

VII.8. Tulajdonosi közösség tudomásul veszi, hogy bármely épületrész távhőellátásának megszüntetésével kapcsolatban a Szolgáltatóval szemben semmilyen jogcímen igény különösen, de nem kizárólag, a környező helyiségek megnövekedett fűtési hőfelhasználása, a hődíj szétosztása, az esetleg hiányzó tulajdonosi hozzájárulások miatt nem támasztható.

VII.9. A fűtés és használati melegvíz elszámolása az Önkormányzati rendelet 8.§. 4-5 bekezdése alapján történik.

VIII. Mérőműszerek ellenőrzése.

VIII.1. Szolgáltató a tulajdonában levő mérőket saját költségén az elszámolási mérőkre vonatkozó jogszabályok alapján meghatározott időszakonként hitelesíti.

VIII.2. A Tulajdonosi közösség képviselője a Szolgáltató tulajdonában levő mérő(k) ellenőrzését, vagy cseréjét írásban kérheti. Ha a kért mérő hibás, a felmerülő költség a Szolgáltatót, ellenkező esetben a Felhasználót terheli. Nem hibás a mérő, ha a hitelesítéskor, illetve az ellenőrzéskor az előírásokban foglalt hibahatáron belül mér.

VIII.3. A mérőcsere tényét és adatait jegyzőkönyvben kell rögzíteni. A jegyzőkönyvet csak a Tulajdonosi közösség képviselője és a Szolgáltató által kijelölt dolgozó veheti fel.

IX. Vegyes rendelkezések

IX.1. E szerződés megszegésére és a szerződésszegés következményeire a 2005. évi XVIII. törvény a távhőszolgáltatásról – továbbiakban Tszt. 49-51. §-ait és az ezek végrehajtásáról szóló jogszabályok rendelkezéseit kell alkalmazni.

IX.2. A felek között nem szabályozott kérdésekben a Tszt., a 157/2005 (VIII.15.) Korm. rendelet a távhőtörvény végrehajtásáról, és a 104/2011 (VI.29) Korm. rendelete a tv. módosításáról foglaltak az irányadók.

IX.3. Szerződő felek jelen szerződés bármely pontját érintő véleményeltérés esetén a jogviták elbírálására a Tolna Megyei Bíróság illetékességét fogadják el.

IX.4. Jelen szerződés 2 példányban készült, melyből 1 példány a Felhasználót, 1 példány a Szolgáltatót illeti meg.

IX.5. Jelen szerződés az aláírástól hatályos.

IX.6. A szerződés határozatlan ideig érvényes.

IX.7. Jelen szerződés felmondási ideje mindkét fél részéről 60 naptári nap.

IX.8. Amennyiben a Felek jelen szerződésben feltüntetett adataikban változás áll be, úgy arról 8 munkanapon belül írásban értesítik egymást.

IX.9. A melegvíz készítéshez szükséges közműves ivóvíz rendelkezésre bocsátó:
Neve: E.R.Ö.V. Egyesült Regionális Önkormányzati Víziközmű Zártkörűen Működő
Részvénytársaság

Címe: 7100 Szekszárd, Epreskert u. 9.

Szekszárd, _____

Felhasználó képviselője

Szolgáltató

1.sz.melléklet

a(z) ___/___ sz.általános közüzemi- hőszolgáltatási- szerződés

Szerződő felek adatai:

1. Felhasználó

neve (cégneve): _____
címe (székhelye): _____
cégjegyzékszám: _____
adószám: _____
statisztikai azonosítója: _____

2. Felhasználó képviselője:

neve (cégneve): _____
címe (székhelye): _____
cégjegyzékszám: _____
adószám: _____
statisztikai azonosítója: _____

3. Szolgáltató

neve (cégneve): **Szekszárdi Távhőszolgáltató NKft.**
címe (székhelye): **7100 Szekszárd, Sárvíz u. 4.**
cégjegyzékszám: **17-09-010782**
adószám: **25446083-2-17**
statisztikai azonosítója: **25446083-3530-572-17**

Együtműködésre jogosultak köre:

Szolgáltató részéről:

--	--	--

Felhasználó részéről:

	közös képviselő	Tel.:

Szekszárd, _____

Felhasználó képviselője

Szolgáltató

2.sz.melléklet

a(z) ___/____ sz.általános közüzemi- hőszolgáltatási- szerződés

1. Felhasználó-tulajdonosi közösség- által lekötött csúcsteljesítmények:

Tulajdonosi közösség által igényelt csúcshőigények:

Fűtési csúcshőigény		[MJ/h]
HMV csúcshőigény		[MJ/h]
Összesen:		[MJ/h]

2. Fűtött légtérfogat

Az épületrészek részletes fűtött légtérfogat adataiban változás csak a tulajdonosi közösség, vagy annak képviselője írásos beleegyezése után történhet. A tulajdonosi közösség részéről történő - az épület összes légtérfogatának megváltoztatása- az esetleges költségek közösség részéről történő átvállalását vonhatja maga után.

3. Épületrészek (lépcsőházak) légtérfogatának összesítő táblázata:

Sor- szám	Épületrész:	Helyrajzi szám	HKP kód		Lakás céljára használt		Közös célra használt		Vegyes felhasználású		Összesen	
			Fűtés	HMV	Fűtés [Lm ³]	HMV [Lm ³]	Fűtés [Lm ³]	HMV [Lm ³]	Fűtés [Lm ³]	HMV [Lm ³]	Fűtés [Lm ³]	HMV [Lm ³]
1												
2												
3												
4												
			Összesen:									

4. Épületrészek (lépcsőházak) légtérfogatának összesítő táblázata:

Épületrész (lépcsőház) megnevezése:							
Sor-szám	Fogy.hely azonosító	Fogy.hely címe	Helyrajzi szám	Fűtés [Lm ³]	HMV [Lm ³]	Használat célja	Megjegyzés
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
Összesen:							

Épületrész (lépcsőház) megnevezése: ALISCA U. 3.							
Sor-szám	Fogy.hely azonosító	Fogy.hely címe	Helyrajzi szám	Fűtés [Lm ³]	HMV [Lm ³]	Használat célja	Megjegyzés
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
Összesen:							

5. Alapdíj számítás:

Az egyes épületrészek fűtési és használati melegvíz alapdíját úgy kell meghatározni, hogy a légtérfogat értékét meg kell szorozni a 3sz. mellékletben megadott aktuális egységárral.

6. Hődíj számítás

6.1. Használati melegvíz (HMV):

6.1.1. HMV fajlagos meghatározása: primer oldali szumma hőmennyiségmérő által nyári hónapokban (június-augusztus) mért hőmennyiség és a vízmennyiség hányadosa.

6.1.2. HMV-re felhasznált hőmennyiség: az elszámolási időszakban mért melegvíz mennyiség [m³] és a használati melegvíz fajlagos [GJ/m³] szorzatával megállapított hőmennyiség.

6.1.3. Elszámolási időszakot követően a HMV fajlagosok értékét Szolgáltató határozza meg. Ezt jegyzőkönyvben rögzíti, amelyet megküld a tulajdonosi közösségek képviselői részére.

6.1.4. A HMV fajlagos maximális értéke nem lehet alacsonyabb 0,2 [GJ/m³] és nem haladhatja meg a 0,4 [GJ/m³] értéket.

- 6.1.5. Amennyiben a fajlagos érték a 6.1.4-pontban meghatározott intervallumon kívül esik, akkor hozzá közelebb eső szélső értéket kell figyelembe venni.
- 6.1.6. Tulajdonosi közösség közös képviselőjének – a következő elszámolási időszak kezdetéig – jogában áll a Szolgáltató által meghatározott HMV fajlagos érték írásban történő - növelésére.
- 6.1.7. Az épületrészek mért vízfogyasztás értékei csak költségosztóként vehetők figyelembe.

6.2. Fűtési hődíj számítás.

- 6.2.1. A primer szumma hőmennyiségmérő (főmérő) mért értékéből a HMV hőmennyiségének levonásával megállapított hőmennyiség kerül felosztásra az épületek (épületrészek) fűtési almérői által mért értékek arányában.
- 6.2.2. Ha valamelyik fűtési almérő meghibásodik, akkor a hibásan mért időszakra műszaki számítással kell meghatározni az adott épület(rész) fűtési hőfelhasználását.
- 6.2.3. Ha a primer (szumma) főmérő meghibásodik, akkor arra az időszakra a felhasznált hőmennyiség műszaki számítással kerül megállapításra
- 6.2.4. A 6.2.2 és a 6.2.3 pont esetében történt eseményről a Szolgáltató és a Felhasználó közösen jegyzőkönyvet készít.

Szekszárd, _____

Felhasználó képviselője

Szolgáltató

3.sz.melléklet

a(z) ___/___ sz.általános közüzemi- hőszolgáltatási- szerződés

Érvényben levő díjak

A Nemzeti Fejlesztési Minisztérium 78/2012 (XII.22) NFM rendelete és a 2013.évi LIV.törvény 4.§ (1) pontja, valamint a Szekszárd Megyei Jogú Város Közgyűlése 60/2011. (XII.6) határozata - mint árhatóság -, által megállapított szerződéskötéskor érvényes lakossági díjak:

Megnevezés	Mértékegység	Nettó egységár
Fűtési alapidj	Ft/Lm ³ /év	241,70
Használati melegvíz alapidj	Ft/Lm ³ /év	43,30
Fűtési hődíj	Ft/GJ	2 981,20
Használati melegvíz hődíj	Ft/GJ	2 981,20
Hidegvíz vízdíj	Ft/m ³	241,70
Hidegvíz csatornadíj	Ft/m ³	265,83
Hidegvíz környezetterhelési díj	Ft/m ³	4,50

Az árak az árhatóság rendeletei alapján változhatnak. A mindenkori érvényes árak a www.szektavho.hu honlapon megtekinthetők.

Szekszárd, _____

Felhasználó képviselője

Szolgáltató

4.sz.melléklet

a(z) ___/____ sz.általános közüzemi- hőszolgáltatási- szerződés

Szerződéskötéskor alkalmazott mérők fontosabb adatai.

1. Primer oldali szumma (főmérő) fontosabb jellemzői.

HKP Kód	Számláló egység		
	típusa	Gyári száma	OMH hitelesítés dátuma

2. Szekunder oldali fűtési almérő(k) fontosabb jellemzői.

HKP Kód	Számláló egység		Főmérő kódja
	típusa	Gyári száma	

A mérők adataiban történt változásokról Szolgáltató hiteles jegyzőkönyvet készít. Elszámolás során Szolgáltató a Felhasználó vagy képviselője részére köteles a jegyzőkönyvekbe betekintést biztosítani.

Szekszárd, _____

Felhasználó képviselője

Szolgáltató

5.sz.melléklet

a(z) ___/___ sz.általános közüzemi- hőszolgáltatási- szerződés

Szerződéskötéskor alkalmazott díjfizetők adatai.

1.1. Díjfizetők összesítő táblázata:

Épületrész (lépcsőház) megnevezése:						
Sor- szám	Fogy.hely azonosító	Díjfizető kódja	Díjfizető neve	Szül. idő	Szül. hely	Értesítési cím
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						

Épületrész (lépcsőház) megnevezése:						
Sor- szám	Fogy.hely azonosító	Díjfizető kódja	Díjfizető neve	Szül. idő	Szül. hely	Értesítési cím
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						

Szekszárd, _____

Felhasználó képviselője

Szolgáltató

6.sz.melléklet

a(z) ___/___ sz.általános közüzemi- hőszolgáltatási- szerződés

Épületrészek (lépcsőházak) használati melegvíz mérőinek tételes táblázata:

Épületrész (lépcsőház) megnevezése:								
Sor- szám	Fogy.hely azonosító	Fogy.hely címe	Gyári szám	OMH dátuma	Leolv. dátuma	Óra- állás	Havi fogy.	Megjegyzés
1								
2								
3								
4								
5								
6								
7								
8								
9								
10								

Épületrész (lépcsőház) megnevezése:								
Sor- szám	Fogy.hely azonosító	Fogy.hely címe	Gyári szám	OMH dátuma	Leolv. dátuma	Óra- állás	Havi fogy.	Megjegyzés
1								
2								
3								
4								
5								
6								
7								
8								
9								
10								

Szekszárd, _____

Felhasználó képviselője

Szolgáltató

HKP kódja: _____

Szerződés száma: ____/____

Egyedi Közüzemi Szerződés (Egyedi Hőszolgáltatási Szerződés)

amely létrejött

egyrésről: **a Szekszárdi Távhőszolgáltató NKft. (7100 Szekszárd, Sárvíz u. 4., Adószám: 25446083-2-17)** továbbiakban, mint **Szolgáltató** másrésről:

Adószám: _____) továbbiakban, mint _____ hőközponti mérés szerinti távhőellátására.

1. A SZERZŐDÉS TÁRGYA

A Szolgáltató kötelezettséget vállal, hogy a jelen Szerződésben foglalt feltételekkel a Felhasználó számára folyamatosan és biztonságosan olyan mennyiségű hőenergiát (táv hőt) szolgáltat, amennyi a felhasználói berendezések üzemképes és biztonságos állapota mellett a Felhasználó igényének - a közüzemi szerződésben rögzített legnagyobb lekötött hőtéljesítmény eléréséig (ld. 1.sz. melléklet) - megfelel, illetve a megnevezett szolgáltatási célok kielégítéséhez szükséges.

2. ÜZEMVITELLEL KAPCSOLATOS MEGHATÁROZÁSOK:

- 2.1. A csatlakozás (csatlakozási pont) helye: **hőközpontba érkező primer távhővezeték hőmennyiségmérő előtti első főelzáró szerelvénye**
- 2.2. Hőközpont tulajdonjoga: _____
- 2.3. Hőközpont kódja: _____
- 2.4. Hőközpont megnevezése, címe: _____
- 2.5. Felhasználó jellege: _____
- 2.6. Hőmennyiségmérés módja: _____, melynek felosztása 1.sz. melléklet szerint történik.
- 2.7. Fogyasztási hely kódja: _____
- 2.8. Fűtési hőenergia felhasználás módja: _____
- 2.9. Alkalmazásra kerülő díjszabás: **kéttarifás: alapidj + hődij**
- 2.10. A szerződő feleket a hőenergia szolgáltatás vonatkozásában kölcsönös együttműködési és adatszolgáltatási kötelezettség terheli.
- 2.11. A Szolgáltató és a Felhasználó köteles karbantartani, illetve karbantartatni a tulajdonában levő (hőszolgáltatással kapcsolatos) berendezéseket.
- 2.12. A csatlakozási pont után a
 - 2.12.1. hőközponti berendezések, szerelvények karbantartásának elvégzéséért, állagának megőrzéséért a Felhasználó;
 - 2.12.2. hőközponttól a felhasználó felé eső szakaszon a Felhasználó a felelős.

3. A szolgáltatás időtartama és mértéke:

- 3.1. A Szolgáltató a Felhasználó fent meghatározott felhasználási helyén lévő csatlakozási pontnál -15 °C külső napi átlaghőmérséklet esetén a Felhasználó által meghatározott hőtéljesítménnyel - **ld. 1.sz. melléklet** - áll a Felhasználó rendelkezésére, illetve ennek

megfelelő mennyiségű primér hőhordozót biztosít a felhasználási helyen levő hőközpontban.

A primér víz mennyisége a fűtési idényen belül változó, a Szolgáltató a primér hőhordozó hőmérsékletét a mindenkori külső hőmérsékletnek és hálózati nyomásviszonyoknak megfelelően szabályozza.

- 3.2. A fűtési időszak az év szeptember 15. napjától a következő év május 15. napjáig tart. A fűtési idény az év október 15. napjától a következő év április 15. napjáig tart. A fűtési időszak és a fűtési idény közötti napokon a fűtési hőenergia szolgáltatását a Felhasználó külön kérése alapján a Szolgáltató biztosítja, amennyiben azt a Felhasználó a nap folyamán folyamatosan igénybe veszi.
- 3.3. A vételezett hőenergia elosztásáról a Felhasználó maga gondoskodik.

4. A szolgáltatás szüneteltetése, illetve korlátozása

- 4.1. A Szolgáltató és a Felhasználó a saját rendszerében terv szerinti karbantartási munkát végezhet, illetve végeztethet. Ennek időpontját a felek kölcsönösen egymással írásban közlik.
- 4.2. Amennyiben a Szolgáltató által végzendő 4.1. alatti munkák a hőszolgáltatás csökkenését, vagy időszakos szüneteltetését teszi szükségessé, erről a Szolgáltató legalább 10 nappal előbb értesíti a Felhasználót.
- 4.3. Ha a Szolgáltatónál vagy a Felhasználónál olyan előre nem látható (pl. üzemzavar) javítási, karbantartási munka szükségessége merül fel, amely a szerződéses kötelezettségét gátolhatja, erről a felek kötelesek egymást azonnal értesíteni.

5. A szolgáltatás díja és annak megfizetése

- 5.1. A szolgáltatás díját a 2.sz. melléklet tartalmazza.
- 5.2. A szolgáltatás hatósági díjának megváltozásakor a szolgáltató a Felhasználót értesíteni köteles, majd a változást jogosult a továbbiakban Felhasználó számlájában érvényesíteni.
- 5.3. Felhasználó a szolgáltatás igénybevételéért alapdíjat és hődíjat fizet. Az alapdíj éves díj, melyet a Fogyasztó a lekötött teljesítmény (Ft/MW/év) alapján fizet. A hődíj a hőközpontban primer hőmennyiségmérő által mért hőmennyiség (GJ) után fizetett díj.
- 5.4. Az alapdíj 1/12 –ed része havonta, a tárgyhó 10. napjáig kerül számlázásra. A hődíj a tárgyhó követő hónap 10. napjáig kerül számlázásra, megfizetése 15 munkanapos banki átutalással történik.
- 5.5. Ha a Felhasználó a szerződésben lekötött hőtéljesítményt (1.sz. melléklet szerint) egy – egy napon folyamatosan 1 óránál hosszabb időtartamon keresztül túllépi, annyiszor kell az esetenként vételezett hőtéljesítmény többlet után pótdíjat fizetnie, ahány napon a lekötött teljesítményt túllépte.
- 5.6. A pótdíj mértéke minden megkezdett MW után az éves alapdíj 1/6 –od része.
- 5.7. A pótdíj megfizetése nem mentesít a szerződésszegés egyéb következménye alól,
- 5.8. Az éves alapdíjat a Felhasználó akkor is tartozik megfizetni, ha a hőmennyiséget csökkenő mértékben, vagy egyáltalán nem veszi igénybe, még akkor is, ha évközben bármi okból megszűnik a szerződés.
- 5.9. A Szolgáltató a hődíjat mérés alapján állapítja meg a 3.sz. mellékletben foglalt mérőkörrel havonta.
- 5.10. A 2005. évi XVIII. törvény 44.§.3-as bekezdése alapján a távhőszolgáltatási díj bérlő vagy a használó által történő megfizetéséért a tulajdonos helytállási kötelezettséggel tartozik.

- 5.11. Ha a felek másképpen nem rendelkeznek, akkor a hőmennyiségmérő leolvasása a tárgyható utolsó munkanapján történik.

6. A szolgáltatott, illetőleg vételezett hőenergia mérése

- 6.1. A szolgáltatott, illetőleg vételezett hőmennyiséget a Felhasználó tulajdonában levő hőközpontban elhelyezett, szintén a Felhasználó tulajdonát képező hiteles hőmennyiségmérő méri.
- 6.2. A mérőkör hiánya valamint annak meghibásodása és OMH hitelesítés hatályának elvesztése esetén, vagy a hitelesítés idejére a szolgáltatás díját:
- 6.2.1. fűtés esetében: a hőközpont mért korábbi fogyasztás és az adott időszak külső átlaghőmérsékletének alapul vételével számítással kell meghatározni (a 1.sz. melléklet adatainak a felhasználásával).
- 6.2.2. használati melegvíz (HMV) esetében: A hőközpont a korábbi azonos időszak átlagfogyasztása alapján megállapított érték.

7. Mérőműszerek ellenőrzése

- 7.1. Szolgáltató, ill. Felhasználó a tulajdonában levő hőmennyiségmérőt az elszámolási mérőkre vonatkozó időközönként saját költségén köteles hitelesíttetni. A hitelesítési kötelezettség alá vont mérőkön a Szolgáltató és/vagy Felhasználó két hitelesítés közötti időszakban ellenőrző méréseket végezhet.
- 7.2. Felhasználó a tulajdonában lévő mérők ellenőrzését, vagy cseréjét írásban, saját költségére bármikor kérheti.

8. Vegyes rendelkezések

- 8.1. A felek között nem szabályozott kérdésekben a 2005.évi XVIII.sz. Távhő Törvényben, annak végrehajtásáról szóló 157/2005. (VIII.15) Korm. rendelet (a továbbiakban: Rendelet), és a Szekszárdi Önkormányzat 21/2000.(XI.3 rendelete a távhőszolgáltatásról annak módosításával (2009.X.30), valamint az idevonatkozó árrendelkezésekben és a PTK általános szabályaiban foglaltak az irányadók.
- 8.2. Jelen szerződés 2 pld.-ban készült, melyből 1 pld. a Felhasználót, 1pld. a Szolgáltatót illeti meg.

9. Kapcsolattartó

Szolgáltató részéről:

Név/beoszt.	Telefon	e-mail

Felhasználó részéről:

Név/beoszt.	Telefon	e-mail

10. Szerződés hatályba lépésének, illetve felmondásának módja

- 10.1. Jelen szerződés – Szekszárdi Vagyonkezelő Kft-ből jogutódlással történő kiválást követően, a szolgáltatás megkezdésének időpontjától – 2016.08.01-i dátumtól, határozatlan ideig érvényes.

10.2. Jelen szerződést bármelyik fél felmondhatja, a felmondási idő 3 hónap, és csak a naptári év első napjára szólhat, kivéve a szerződésszegés esetét, amikor a felmondás azonnali hatállyal történhet.

Kelt: Szekszárd, _____

.....
Felhasználó

.....
Szekszárdi Távhőszolgáltató NKft.
Szolgáltató

Melléletek: 1.sz.melléklet: Felhasználói igénybejelentés
2.sz.melléklet: Elszámolási díjtételek
3.sz.melléklet: Hőmennyiségmérők adatai

1.sz. melléklet

a ___/____ sz. Egyedi Közüzemi Szerződéshez

Felhasználói igénybejelentés

Fogyasztási helyekre lekötött csúcsteljesítmények (MJ/h-ban):

_____ [MJ/h]

Elszámolás módja: A mért hőmennyiség alapján.

Mérő meghibásodás esetén:

1, A hőfelhasználás számított értéke fűtési hő esetében a külső levegőhőmérséklet figyelembe vétele mellett az előző időszak átlagfogyasztásai alapján történik. Használati melegvíz esetében a korábbi azonos időszak átlagértékei alapján kell meghatározni.

2, Ha teljesítményváltozás miatt a fűtési hő meghatározása az 1, pontban meghatározottak alapján nem lehetséges, akkor a Felhasználó hőfelhasználásának sokéves átlaghőmérsékletek alapján számolt/várható (tervezett) értékei irányadók.

A hődíj számlázása mindig a fogyasztást követő hónap elején történik.

Kelt: Szekszárd, _____

.....
Felhasználó

.....
Szekszárdi Távhőszolgáltató NKft.
Szolgáltató

2.sz. melléklet

a ___/___ sz. Egyedi Közüzemi Szerződéshez

Elszámolási díjtételek:

1, Alapdíj: _____ Ft/MW/év, ami _____ Ft/GJ/év, ami - _____ Ft/MJ/h/hó
hőnek felel meg.

Az éves alapdíjat úgy lehet kiszámítani, hogy az 1. sz. mellékletben szereplő
csúcshőigényt (MJ/h) és a fenti egységárat (Ft/MJ/h/év) összeszorozzuk.

Az éves alapdíjat 12 havi részletben kell a szolgáltató számlája alapján
kiegyenlíteni.

2, Hődíj: _____ Ft/GJ

A feltüntetett árak nettó árak, az ÁFA összegét nem tartalmazzák.

Kelt: Szekszárd, _____

.....
Felhasználó

.....
Szekszárdi Távhőszolgáltató NKft.
Szolgáltató

3.sz. melléklet

a ___/___ sz. Egyedi Közüzemi Szerződéshez

Hőmennyiségmérőkör leírása, adatai:

- Vízmérő típusa: _____
gyári száma: _____
OMH év: _____

- Számláló típusa: _____
gyári száma: _____
OMH év: _____

- Érzékelő típusa: _____

Kelt: Szekszárd, _____

Felhasználó

Szekszárdi Távhőszolgáltató NKft.
Szolgáltató

Átalánydíjas üzemeltetési és karbantartási szerződések

Szerződés száma: ___/___

ÁTALÁNYDÍJAS ÜZEMELETÉSI ÉS KARBANTARTÁSI SZERZŐDÉS

amely létrejött egyrészről a **Szekszárdi Távhőszolgáltató NKft (7100 Szekszárd, Sárvíz u. 4., Adószám: 25446083-2-17)**, továbbiakban Vállalkozó, másrészről _____, (Székhelye: _____), továbbiakban Megbízó között a mai napon az alábbi feltételek mellett, a megbízó kezelésében lévő, távfűtéssel ellátott

_____ **Társasház (Adószám: _____)**

épületrészeinek és fogyasztói berendezéseinek üzemeltetésére és karbantartására.

1. Vállalkozó - a kifogástalan és panaszmentes hőszolgáltatás érdekében - kötelezettséget vállal arra, hogy a Megbízó tulajdonában, kezelésében lévő központi fűtéssel ellátott épületek lakásaiban, közös használatú helyiségeiben és nem lakás célját szolgáló egyéb fűtött helyiségeiben a fogyasztói berendezéseket és vezetékeket az alábbi feltételek mellett üzemelteti, hibabejelentés esetén a rendellenességeket megszünteti.
2. A Vállalkozó kötelezettsége a következőkre terjed ki:
 - 2.1 A szekunder rendszerben a fűtővíz megfelelő szétosztása (beszabályozása).
 - 2.2 Meghibásodás, javítás esetén a szekunder rendszer feltöltése és ürítése.
 - 2.3 A légtelenítéssel kapcsolatos összes tennivaló ellátása.
 - 2.4 Hőleadó berendezések (fűtőtestek) tömítetlenségeinek megszüntetése.
 - 2.5 A szekunder rendszer szerelvényeinél tömítetlenségek megszüntetése, a bekötő kapcsolóelemek (menetek, fittingek, stb.) hibáinak javítása, mindezek esetleges egyenkénti cseréjével együtt.
 - 2.6 A központi fűtés rendszer alap- és felszálló vezetékeinek javítása és egyenkénti cseréje javíthatatlanság esetén.
Az építőmesteri - bontás, helyreállítás burkolatjavítás, padozat helyreállítás, stb. munkákra és költségei viselésére nem vonatkozik ezen szerződés.
 - 2.7 A 2.6 pont alatti vezeték szükség szerinti bővítése, vagy csökkentése, illetve átalakítása a szolgáltatás indokolt javítása céljából.
 - 2.8 A tágulási tartály és összes bekötő vezetékének karbantartása, kivéve azon jelző, illetve túlfolyóvezeték bekötési pontját, amelyek az épületrészek csatornavezetékébe, vagy az épületet kiszolgáló csapadékvezető csatornába vannak kötve.
 - 2.9 A lakásokban, vagy épület egyéb rendeltetésű helyiségeiben lévő fűtőtestek növelésének, illetve csökkentésének *szerelési tevékenységére (anyag nélkül)*, hogy az előírt hőmérséklet biztosítható legyen, kivételt képez az olyan bővítés, vagy csökkentés, ami a Megbízó vagy bérlője által kezdeményezett eredeti tervtől eltérő átalakítása, vagy használat következménye.
 - 2.10 A vezetékek és hőleadó berendezések szükség szerinti mosatása, tisztítás céljából.

- 2.11 Az épületben üzemelő, egy-egy radiátor tömb legfeljebb kétszeri hegesztése - amennyiben az hegesztéssel egyáltalán javítható - illetve komplett fűtőtestek egyenkénti cseréje.
- 2.12 A központi fűtési rendszer állandó műszaki ellenőrzése minőségének, és a hőenergia gazdaságos felhasználásának folyamatos ellenőrzése.
- 2.13 *A hőszigetelt vezetékek szükség szerinti cseréje, vagy javítása során Vállalkozó a hőszigetelést helyreállítja, de Vállalkozó nem szigeteli újra azokat a vezetékeket, amiket a fogyasztók helyiségeket használók, bérlők, stb. megrongálnak.*
3. Az előző pontokon felsorolt munkákért a Megbízó Vállalkozónak havonként az *1. sz. mellékletben* meghatározott átalánydíjat tartozik fizetni. Az átalánydíjat a Vállalkozó az év 12 hónapján át havonta utólag számlázza azokra az épületekre, amelyek jelen szerződés *1.sz. mellékletében* szerepelnek.
4. Megbízó kötelezettsége ezen szerződéssel kapcsolatban az alábbiakra terjed ki:
- 4.1 Vállalkozó tevékenységét elősegíti oly módon, hogy a fogyasztói vezetékek – különös tekintettel a felszálló vezetésekre és szerelvényeikre - megközelíthetőségét mindenkor biztosítja.
Az alhőfogadó helyiségek kulcsainak egy példányát biztosítja, és az alhőfogadót más célra nem használja.
- 4.2 Az egyes épületek gondnoka, közös képviselője, vagy más, Megbízó által kijelölt és Vállalkozó felé előzetesen bejelentett személy révén a helyiségekbe való bejutást köteles lehetővé tenni akkor is, ha a helyiségét a Megbízóval fennálló jogviszony alapján más személy használja.
- 4.3 Megbízó köteles az épületeket, közös használatú helyiségeket olyan állapotban tartani, hogy megfelelő mennyiségű hőenergia biztosítása mellett fűtött helyiségek hőmérséklete elérje az érvényes jogszabályokban meghatározott mértéket.
- 4.4 Megbízó kötelezi magát arra, hogy az épületek alapvezetékei mentén lévő helyiségeket azzal a feltétellel adja használatba, vagy bérbe, hogy az igénybevevők mindenkor lehetővé teszik, hogy Vállalkozó a vezetéket megvizsgálhassa és szükség esetén megjavíthassa.
Intézkedik, hogy a helyiségek használói címüket a megfelelő helyiségek ajtajaira maradandó módon kifüggeszék. Az akadályoztatás miatt előálló károkért Vállalkozó felelőséget nem vállal.
- 4.5 A tágulási tartályt magában foglaló helyiséget más célra hasznosítani tilos, zárva tartásáról megbízó köteles gondoskodni, a bejáratú ajtó kulcsát Vállalkozó átveszi.
5. Egyéb feltételek:
- 5.1 Hibabejelentést a Vállalkozó felé a vállalt ügyeleti rendszerén keresztül az alábbiak szerint lehet tenni:
- Lakosság részéről szóban, írásban, és telefonon.
 - Megbízó részéről kijelöltek szóban, írásban, telefonon.

Hibabejelentés Vállalkozó felé:

	Telefon	E-mail
Diszpécser szolgálat	74/684-400	kozpont@szeztavho.hu

Megbízó érdekképviselővel az alábbi személy(eke)t bízta meg:

Név/ Beosztás	Cím	Telefon	E-mail

6. Vállalkozó kötelezettsége:

- 6.1 Vállalkozó halasztást nem tűrő meghibásodások kijavítását a hiba észlelésétől, vagy bejelentésétől számított 24 órán belül köteles elvégezni
- 6.2 Vállalkozó a szerződés keretein belül megrendelő előzetes felkérése alapján szakvéleményt ad a felújításra kerülő épületek fűtési rendszerének állapotáról, javaslatot tesz a felújítás során szükségessé váló fűtészerezési munkákra.
- 6.3 Amennyiben a karbantartási munkát műszakilag nem megfelelő módon végzi Vállalkozó, úgy a havonta számlázott összegből megrendelő levonást eszközölhet, melynek értékét műszaki becsléssel közösen állapítják meg.
- 6.4 A karbantartási munkák mennyiségi, minőségi ellenőrzését Megbízó saját dolgozóival végezteti.
- 6.5 Tekintettel arra, hogy a jelen szerződés hibamegelőzés célját is szolgálja, a Vállalkozó részére felróható, keletkezett károkért mind a lakók, mind a Megbízó felé felelősséggel tartozik.
- 6.6 A Vállalkozó az árváltozás jogát fenntartja. Évente felülvizsgálja az előző évi ráfordításokat, amennyiben a ráfordítás meghaladja a bevételt a Megbízó felé áremelést kezdeményezhet.
- 6.7 A csere miatt leszerelt fűtőtesteket Vállalkozó saját telephelyére szállítja és Megbízót értesíti azon célból, hogy gondoskodjék azok elszállításáról. Vállalkozó 30 napig köteles a leszerelt fűtőtesteket tárolni, azon túl jogosult azokat saját használatra értékesíteni.

7. Záradék:

- 7.1 Jelen szerződés felmondásig van érvényben.
- 7.2 Amennyiben a Vállalkozó vagy Megbízó átalakul vagy szétválak, Vállalkozó részéről a hőszolgáltatást végző cégre a szerződés átszáll.
- 7.3 A szerződést mindkét fél felbonthatja, amennyiben ez irányú szándékát a másik féllel 60 nappal korábban közli.
- 7.4 A Megbízó a szerződés tartalmáról az érintettek felé (lakók) megfelelő tájékoztatást ad.

8. A jelen szerződés az 1.sz. mellékletben rögzített **1m3** érték alapján lép érvénybe.

Szekszárd, _____

.....
Megbízó

.....
Vállalkozó

1. sz. melléklet

ÁTALÁNYDÍJAS ÜZEMELTETÉSI ÉS KARBANTARTÁSI SZERZŐDÉS

_____ Társasház

Vállalkozás díjának számítása:

Épület(rész)ek fűtött légtérfogata		lm ³
Egységár		Ft/lm ³ /hó

Szekszárd, _____

.....
Megbízó

.....
Vállalkozó