



**Salgó Vagyon Kft.**  
**Salgótarján**

## ÜZLETSZABÁLYZAT

<b>Kidolgozta</b>		
<b>Kiss Éva</b> <b>Kaffka Károly</b> <b>Kaszás István</b> <b>dr. Szikora Viktória</b> <b>dr. Tóthné Kokovai Tünde</b>	Követeléskezelési csoportvezető Hőszolgáltatási divízió vezető Műszaki vezető Jogi és követeléskezelési vezető Számlázási csoportvezető	
<b>Ellenőrizte</b>		
<b>Fodorné Kovács Erzsébet</b> <b>Tordai György</b> <b>Makkai Szilárdné</b>	Gazdasági igazgató Műszaki igazgató Minőség- és környezetirányítási Rendszer Szakértő	
<b>Jóváhagyta</b>		
<b>Tatár Csaba</b>	Ügyvezető igazgató	

<b>Módosítások</b>		
<b>Ssz.</b>	<b>Dátuma</b>	<b>Leírása</b>
1.,	2013.09.30.	Első hivatalos kiadás
2.,	2014.02.28.	Második kiadás ( <i>Módosult: 5./Ügyfél-és vevőszolgálati tev. – új: 5.5.3 Fogyasztóvédelmi referens; Mellékletek:1., 4., 6., 7., 9.,</i> )

## TARTALOMJEGYZÉK

	oldal
<b>ELŐSZÓ</b>	5
<b>AZ ÜZLETSZABÁLYZAT TÁRGYA és HATÁLYA</b>	6
<b>1. A TÁVHŐSZOLGÁLTATÓ BEMUTATÁSA</b>	7
1.1. A Társaság legfontosabb adatai	7
1.1.1. A Salgó Vagyon Kft. tevékenységi köre	8
1.1.2. A távhőszolgáltatási tevékenység telephelyei, ellátási területek	8
1.1.3. A társaság szervezeti tagozódása	9
1.1.4. A társaság munkaszervezete	9
1.2. Általános működési feltételek és jogszabályi keretek	10
<b>2. FOGALOM MEGHATÁROZÁSOK</b>	11
<b>3. A TÁVHŐRENDSZER MŰKÖDTETÉSE ÉS FEJLESZTÉSE, FOGYASZTÁSI HELYEK LÉTESÍTÉSE VAGY BŐVÍTÉSE, A CSATLAKOZÁS VAGY BŐVÍTÉS FELTÉTELEI</b>	14
3.1 A távhőrendszer működtetése és fejlesztése	14
3.2. Igénybejelentés, tájékoztatás	14
3.3 Fogyasztási helyek létesítése vagy bővítése, a csatlakozás vagy bővítés feltételei	16
<b>4. SZERZŐDÉSES KAPCSOLATOK</b>	16
4.1. A távhőszolgáltató és a felhasználó közötti jogviszony	16
4.1.1. A távhőszolgáltató és a felhasználó közötti jogviszony általános szabályai, közüzemi szerződések tartalmi elemei	16
4.1.2. A díjfizető személyében bekövetkező változások	19
4.1.3. A távhőszolgáltatás tartalma és a hőmennyiség mérése	19
4.1.4. A közüzemi szerződés felmondása	21
4.1.5. A közüzemi szerződés felmondása alóli mentesség	23
4.1.6. A távhőszolgáltatás szüneteltetése, korlátozása	25
4.1.7. A szerződésszegés és következményei	26
4.1.8. A közüzemi szerződések típusai	29
4.1.9. A felhasználói berendezésekre vonatkozó karbantartási, üzemeltetési szerződések	29
4.2. Energiabeszállítói szerződések	30

<b>5.</b>	<b>ÜGYFÉL- és VEVŐSZOLGÁLATI TEVÉKENYSÉG</b>	30
5.1	A Salgó Vagyon Kft. ügyfélszolgálat	30
5.2	Ügyfélszolgálatunk küldetése	30
5.3	Ügyfél- és vevőszolgálati tevékenység	30
5.4.	Ügyfélszolgálati helyek, ügyfélfogadási idők	31
5.5.	Észrevétel, hiba és panaszbejelentés	32
5.5.1	A felhasználói bejelentés fogalma	32
5.5.2	A felhasználói bejelentések kezelése, ügyintézési határidők	33
<b>5.5.3</b>	<b>Fogyasztóvédelmi referens alkalmazása és feladatköre</b>	34
5.5.4	Jogorvoslati helyek	36
5.5.5	Az ügyfél- és vevőszolgálati dolgozók elvárt viselkedése, etikai normák	36
<b>6.</b>	<b>A TÁVHŐSZOLGÁLTATÁSI DÍJ és ÁR ALKALMAZÁSI FELTÉTEL RENDSZERE</b>	36
6.1	A távhőszolgáltatási díj összetétele és tartalma	36
6.2	A díjak kialakításának általános feltételei	37
6.3	Hatósági árszabályozás	37
<b>7.</b>	<b>A TÁVHŐSZOLGÁLTATÁSI KÖLTSÉGEK és DÍJAK SZÁMLÁZÁSA, ELSZÁMOLÁSA</b>	38
7.1	A költségek elszámolása	38
7.2	A díjak számlázása és pénzügyi elszámolása	38
7.3	Számlázási kötelezettség	40
7.4	Díjfizetési kötelezettség	40
<b>8.</b>	<b>KÖVETELÉSKEZELÉSI FOLYAMATOK, A DÍJFIZETÉSI HÁTRALÉK BEHAJTÁSA</b>	40
8.1	Követeléskezelési alapelvek	40
8.2	A hátralékos állomány	41
8.3	Hagyományos követeléskezelési eszközök	41
8.4	Speciális követeléskezelési eszközök	42
8.5	A követeléskezelés hatékonyságának biztosítása	43
<b>9.</b>	<b>Az ÜZEMI ESEMÉNYEK RENDSZERE</b>	43
9.1	Hibaelhárítás	43
9.2	Hibából, üzemzavarból eredő szüneteltetés	44
9.3	Hibából, üzemzavarból eredő korlátozás	45

<b>10.</b>	<b>KAPCSOLATOK</b>	45
10.1	Kapcsolat a felhasználókkal	45
10.2	Kapcsolat a felhasználói érdekképviselőkkel	45
10.3	Kapcsolat a stratégiai beszállítókkal	46
10.4	Közzétételi kötelezettség, kapcsolat a MEKH-el	46
<b>11.</b>	<b>MINŐSÉG- és KÖRNYEZETKÖZPONTÚ IRÁNYÍTÁSI RENDSZER</b>	48
<b>12.</b>	<b>A SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGI PARAMÉTEREI</b>	49
12.1	A fűtésszolgáltatás minőségi előírásai	49
12.2	A használati meleg vízszolgáltatás minőségi előírásai	50
12.3	Gyorsaság a hibaelhárításban és az ügyintézésben	51
<b>13.</b>	<b>GARANCIA, DÍJVISSZAFIZETÉS, KÖTBÉR, PÓTDÍJ, KÁRTALANÍTÁS</b>	52
13.1	Garancia	52
13.2	Díjvisszafizetés	52
13.3	Kötbér	52
13.4	Pótdíj	52
13.5	Kártalanítás	52
<b>14.</b>	<b>ENERGIATAKARÉKOSSÁG, KÖRNYEZETVÉDELEM</b>	53
14.1	Energia takarékoság	53
14.2	Környezetvédelem	53
<b>15.</b>	<b>HATÁLYBA LÉPÉS</b>	54

## E L Ő S Z Ó

Salgótarján Megyei Jogú Város Önkormányzata 42/2012.(III.29.) Öh. számú határozata értelmében a Tarjánhő Szolgáltató- Elosztó Kft. és a Salgó Vagyon Salgótarjáni Önkormányzati Vagyonhasznosító és Ipari Park Üzemeltető Kft. 2012. július 1-jével egyesült. A Salgó Vagyon Salgótarjáni Önkormányzati Vagyonkezelő és Távhőszolgáltató Kft. átvette a Tarjánhő Szolgáltató- Elosztó Kft. tevékenységét, így a távhőszolgáltatást **2012. július 01-től** a jogutód **Salgó Vagyon Kft. biztosítja a salgótarjáni távhőfelhasználók részére.**

A Salgó Vagyon Salgótarjáni Önkormányzati Vagyonkezelő és Távhőszolgáltató Kft. a felhasználók, díjfizetők tájékoztatása, a szolgáltatási feltételrendszer egyértelmű rögzítése és a kiegyensúlyozott szolgáltató-felhasználó kapcsolatrendszer kialakítása érdekében készítette el üzletszabályzatát. Az üzletszabályzat részletesen meghatározza a Salgó Vagyon Kft. Hőszolgáltatási divíziójának az érvényben lévő jogszabályok által meghatározott működési kereteit, valamint azokat a legfontosabb feltételeket, amelyek elengedhetetlenül szükségesek a felhasználók, díjfizetők és a szolgáltató eredményes együttműködéséhez.

Az üzletszabályzat elsődleges feladata a társaság és a felhasználók kapcsolatában a távhőszolgáltatással, illetve a hőenergia vételezéssel kapcsolatos jogok és kötelezettségek tisztázása és ezek harmóniájának minél teljesebb biztosítása. Az üzletszabályzat tükrözi társaságunk távhőszolgáltatási tevékenységére vonatkozó legfontosabb célkitűzését, amely : a korszerű, energiatakarékos, környezetkímélő és gazdaságos távhőszolgáltatás megvalósítása és folyamatos biztosítása a felhasználók kényelmének, biztonságának és városunk légszennyezésének csökkentése érdekében.

## AZ ÜZLETSZABÁLYZAT TÁRGYA ÉS HATÁLYA

**Az üzletszabályzat** a távhőszolgáltató által készített azon dokumentum, amely a helyi szolgáltatási sajátosságok figyelembevételével szabályozza a távhőszolgáltató működését és meghatározza a távhőszolgáltató kötelezettségeit és jogait, szabályozza a távhőszolgáltató és a felhasználó szerződéses viszonyát, a mérés és elszámolás rendjét, valamint a szolgáltatónak a felhasználóval, a fogyasztóvédelmi hatósággal és a felhasználók társadalmi érdekképviselői szervezeteivel való együttműködését.

Az üzletszabályzat **tárgykörét** elsődlegesen

- a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény (továbbiakban: Tszt.),
- a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény végrehajtásáról szóló 157/2005. (VIII. 15.) Korm. rendelet, különösen annak 3. számú melléklete, a Távhőszolgáltatási Közüzemi Szabályzat (utóbbi a továbbiakban: TKSZ.), és
- Salgótarjáni Megyei Jogú Város Közgyűlésének a távhőszolgáltatásról szóló 27/2006. (IX.14.) sz. rendelete (továbbiakban: Ör.) jelöli ki.

A felsorolt jogszabályokban nem szabályozott kérdésekben **a távhőszolgáltatással és annak igénybevételével kapcsolatos egyéb rendelkezéseket** jelen üzletszabályzat tartalmazza.

Jelen üzletszabályzat **hatálya** kiterjed Salgótarján város távhőellátó rendszerére, beleértve a fogyasztót és szolgáltatót, mint szerződéses kapcsolatban lévő partnereket is, továbbá mindazon távhőrendszerek üzemeltetésére, amelyek jelen szabályzat kiadását követően a Salgó Vagyon Salgótarjáni Önkormányzati Vagyonhasznosító és Távhőszolgáltató Kft. hatáskörébe kerülnek.

A Salgó Vagyon Salgótarjáni Önkormányzati Vagyonhasznosító és Távhőszolgáltató Kft. üzletszabályzatát annak mellékleteivel együtt köteles az érintett fogyasztók, illetve érdekképviselői szervek számára a [www.svagyon.hu](http://www.svagyon.hu) honlapon történő **közzététellel hozzáférhetővé tenni.**

## 1./ A TÁVHŐSZOLGÁLTATÓ BEMUTATÁSA

### 1.1 A Társaság legfontosabb adatai

- Cég elnevezése:  
**Salgó Vagyon Salgótarjáni Önkormányzati Vagyonkezelő és Távhőszolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság**
- Cégnév rövidítve: Salgó Vagyon Kft.
- Cég székhelye: 3104 Salgótarján, Park út. 12. (Hrsz. 6626/9)
- Cég telephelyei:
  - 3100 Salgótarján, Munkásotthon tér 1.
  - 3100 Salgótarján, Salgó út 52. (3137 hrsz)
  - 3100 Salgótarján, Ybl Miklós út 102. (2406/A hrsz.)
  - 3100 Salgótarján, Ady Endre út 1. (1250/B hrsz)
  - 3100 Salgótarján, Fáy András körút 39.
  - 3100 Salgótarján, Huta út 5. (4020/5/A hrsz.)
  - 3100 Salgótarján, Rákóczi út 184. (5270 hrsz.)
  - 3104 Salgótarján, Gorkij krt. 83-85. (6677/28 hrsz)
  - 3100 Salgótarján, 4504 hrsz.
- Postacíme: 3100 Salgótarján, Pf. 119.
- Telefonszámai:
  - Székhely: 32/521-340
  - Hőszolgáltatási divízió: 32/520-220
  - Hőszolgáltatási ügyelet: 32/520-222, 32/520-227
  - Távhő ügyfélszolgálat: 32/511-165, 32/511-166
- Telefax száma : 32/521-340
- Honlap: [www.svagyon.hu](http://www.svagyon.hu)
- E-mail : [salgovagyon@svagyon.hu](mailto:salgovagyon@svagyon.hu)
- A cég megalakulása: 1993. 08. 01.- határozatlan időre.
- Alapító: salgótarján Megyei Jogú Város Önkormányzata
- A cég jegyzett tőkéje : 210.490.000 Ft
- Cégjegyzékszám: 12-09-001893
- Statisztikai számjele: 11202749-6832-113-12
- Adószáma: 11202749-2-12
- Nyilvántartási száma: 735289
- Típusa : Közüzeti
- Törvényességi felügyelete : Balassagyarmati Törvényszék mint Cégbíróság

### 1.1.1 A Salgó Vagyon Kft. tevékenységi köre

- **Fő tevékenysége:** 68.32 Ingatlankezelés  
Ellátja a tulajdonában lévő ingatlanok értékesítés- és bérbeadás útján történő hasznosítását, a bérlemények kezelését és azzal kapcsolatos szolgáltatási tevékenységet.

Ellátja Salgótarján Megyei Jogú Város Önkormányzata tulajdonában lévő, forgalomképes vagyon értékesítését és bérbeadás útján történő hasznosítását, a bérlemények kezelését, valamint a kapcsolt szolgáltatási feladatokat - az alapítóval kötött megbízási szerződés alapján. Gondoskodik az önkormányzati döntésekhez szükséges szakmailag, gazdaságilag és jogilag megalapozott, alternatív javaslatok előkészítéséről, a végrehajtás megszervezéséről és ellenőrzéséről.

- **Kiemelt tevékenysége:** 35.30 Gőzellátás, légkondicionálás  
*Kiemelt tevékenysége keretében feladata:*  
Hőenergia termelése, vásárlása, elosztása és értékesítése által **fűtés- és használati melegvíz szolgáltatást biztosítása** Salgótarján Megyei Jogú Város lakossága és közületi felhasználói részére, valamint ellátja az ehhez szükséges fejlesztési, karbantartási, üzemeltetési feladatokat.

### 1.1.2. A távhőszolgáltatási tevékenység telephelyei, ellátási területek

Központ: 3104 Salgótarján, Park út 12.

Hőszolgáltatási Divízió : 3100 Salgótarján, Salgó út 52.

#### Fűtőművek :

Városi Fűtőmű	Salgótarján, Salgó út 52. Telefon: 32/520-220, 32/520-222 Ellátási terület : TÁVHŐ I. rendszer
Beszterce kazánház	Salgótarján, Ybl M. út 102. Telefon : 32/430-020 Ellátási terület : Beszterce lakótelep
Ady kazánház	Salgótarján, Ady E. út 1. Ellátási terület : Ady kazánház
Fáy kazánház	Salgótarján Fáy András krt. 39. Ellátási terület : Fáy A. kazánház
Huta úti blokkfűtőerőmű	Salgótarján, Huta út 1. Telefon: 32/423-068 Ellátási terület : TÁVHŐ I. rendszer
Gorkij kazánház	Salgótarján Gorkij krt. 83-85. Ellátási terület : Nyugdijasok háza
Rákóczi úti kazánház	Salgótarján, Rákóczi út 184. Ellátási terület : Szobabérlők háza



Az Üzletszabályzat 2. sz. melléklete tételesen tartalmazza az ellátási területeket hőközpontonként valamint utcák szerint : lakossági, közületi, és intézményi bontásban.

### ***1.1.3. A Társaság szervezeti tagozódása***

A Salgó Vagyon Kft. szervezeti felépítését az Üzletszabályzat 1. sz. melléklete mutatja be.

#### **1.1.3.1 A közgyűlés**

A Közgyűlés a Kft. legfőbb szerve, amely a Salgó Vagyon Kft. esetében a Salgótarjáni Megyei Jogú Város Közgyűlése, mint a Társaság egyszemélyes tulajdonosának a döntéshozó testülete.

Hatáskörébe tartozik minden, a társaság működését, illetve szervezetét érintő alapvető kérdés, melyet a törvény, vagy az alapító okirat részletez. A közgyűlés nevezi ki és menti fel az ügyvezető igazgatót, a Felügyelő Bizottság tagjait és a könyvvizsgálót. Mindazokat a jogokat, amelyek a tulajdonost a Salgó Vagyon Kft. ügyei vonatkozásában megilletik, a Közgyűlés gyakorolja.

#### **1.1.3.2. Felügyelő Bizottság**

A Felügyelő Bizottság a Kft. ügyvezetésének ellenőrzése céljából kijelölt, kizárólag a Közgyűlésnek alárendelt testület.

Ellenőrzi a tulajdonosi érdekeknek megfelelő, jogszerű és gazdaságos ügymenetet.

A Felügyelő Bizottságra kizárólag a jogszabályi rendelkezések, valamint a Közgyűlés határozatai a kötelezőek. Tagjai csak természetes személyek lehetnek, akik az ügyvezetésben nem vehetnek részt, nem lehetnek a Salgó Vagyon Kft. alkalmazottai.

A Felügyelő Bizottság ügyrendjét, működésének szabályait maga alakítja ki, és a Közgyűlés hagyja jóvá.

#### **1.1.3.3. Ügyvezető igazgató**

Az ügyvezető igazgatót a Közgyűlés nevezi ki, akivel szemben a munkáltatói jogokat a Közgyűlés nevében a Megyei Jogú Város Polgármestere gyakorolja.

Az ügyvezető igazgató önállóan jegyzi a céget és ellátja a társaság képviselőt.

#### **1.1.3.4. Könyvvizsgáló**

A könyvvizsgálót a Közgyűlés nevezi ki, aki az éves beszámoló számviteli törvény által előírt hitelesítését végzi el. A beszámoló auditálásán felül a könyvvizsgáló tanácsadással, vizsgálati megállapításaival a törvények adta keretek között elősegítheti a vállalkozás gazdaságos működését, fejlődését is.

### ***1.1.4. A Társaság munkaszervezete***

Az ügyvezető igazgató gyakorolja a munkáltatói jogokat és vezeti a társaság munkaszervezetét.

Az ügyvezető igazgató munkáját segítő szervezeti egységek:

Ügyvezető igazgató törzskara,  
Gazdasági igazgató és törzskara,  
Műszaki igazgató és törzskara.

A vállalat központi szervezete látja el a stratégiai irányítás, ellenőrzés és a támogató gazdasági, műszaki területek feladatait.

A gazdasági igazgató és törzskara a társaság pénzügyi-számviteli, számlázási, valamint humán adminisztrációs és controlling rendszereinek kialakítását, folyamatos fejlesztését, illetve e tevékenységek irányítását és bonyolítását végzi.

A műszaki igazgató és törzskara a társaság hőszolgáltatási, fejlesztési, fenntartási, energetikai, üzemeltetési rendszerének kialakítását, fejlesztését, irányítását hivatott ellátni.

A sokrétű tevékenységből adódóan az egyes közszolgálati, és egyéb üzleti célú feladatok ellátására önálló szervezeti egységek – divíziók - kialakítására került sor.

A Társaságban három divízió működik, melyek a következők:

Vagyonkezelési divízió

Hőszolgáltatási divízió

Fenntartási divízió

A távhőszolgáltatási tevékenységet a Hőszolgáltatási divízió látja el, a szervezeti egységen folyó munkát a divízió vezető irányítja. Emellett fontos feladat hárul a Fenntartási divízióra a műszaki feltételek biztosítása szempontjából.

A Hőszolgáltatási divízió feladata hőenergia termelése, vásárlása, elosztása és értékesítése által a fűtés- és használati melegvíz szolgáltatás biztosítása Salgótarján Megyei Jogú Város lakossága és közületi felhasználói részére. A zavartalan üzemvitel biztosítása érdekében ellátja az ehhez szükséges üzemeltetési feladatokat.

A felhasználókkal való kapcsolattartás, ügyintézés érdekében ügyfélszolgálati irodát működtet.

A Fenntartási divízió feladata a Társaság saját és az önkormányzati megbízásokból eredő fenntartási feladatainak ellátása.

Kiemelt feladatát képezi a távhőszolgáltatási potenciál fenntartása, tervszerű karbantartás és váratlan meghibásodások elhárítása, és a fejlesztési feladatok elvégzésében való közreműködés is.

## **1.2. Általános működési feltételek**

A Salgó Vagyon Kft-nek a távhő szektorra vonatkozó ( 3. számú mellékletben részletezett) jogszabályokban, a társaság alapító okiratában, valamint szervezeti és működési szabályzatában előírtaknak megfelelően kell működnie.

Működési területe Salgótarján városra terjed ki. Tevékenysége 7 db gázbázisú fűtőmű üzemeltetésére, és kb. 25 km hosszú távvezetéken és 245 db hőközponton

keresztül 3930 lakossági és 585 közületi fogyasztó távfűtéssel és melegvízzel való ellátására irányul.

## 2./ FOGALOM MEGHATÁROZÁSOK

*A 2005. évi XVIII. tv. a távhőszolgáltatásról 3. §-a szerint :*

a) **csatlakozási pont:** a szolgáltatói és a felhasználói berendezés határán, találkozási pontján beépített elzáró szerelvénynek a felhasználó felé eső oldala, elzáró szerelvény hiányában a felhasználási helyet magában foglaló ingatlan (épület, építmény, telek) tulajdoni határa;

b) **díjfizető:** épületrészenkénti díjmegosztás esetén az épületrésznek a közüzemi szerződésben megnevezett tulajdonosa, az e törvényben meghatározott esetekben az épület, építmény vagy az épületrész bérlője, használója;

c) **engedélyes:** a távhőtermelő létesítmény létesítésére, távhőtermelésre, valamint a távhőszolgáltatásra engedéllyel rendelkező;

d) **engedélyező:** hatáskörének megfelelően a Magyar Energia Hivatal, a területileg illetékes települési önkormányzat jegyzője, illetve a fővárosban a fővárosi önkormányzat főjegyzője

e) **épületrész:** e törvény alkalmazásában a távhővel ellátott épületnek, építménynek, ingatlanak funkcionálisan önálló, külön vagy közös tulajdonban lévő része (lakás, üzlethelyiség, lépcsőház stb.);

f) **felhasználási hely:** a felhasználó tulajdonában lévő, a közüzemi szerződés tárgyát képező olyan épület, építmény, épületrész, amelynek távhőfogyasztása önállóan mérhető;

g) **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:

ga) **lakossági felhasználó:** a lakóépület és a vegyes célra használt épület tulajdonosa, tulajdonosainak közössége, épületrészenkénti hőmennyiségmérés esetén az egyes épületrészek tulajdonosa, valamint a hitelszerződésből eredő kötelezettségeiknek eleget tenni nem tudó természetes személyek lakhatásának biztosításáról szóló törvény alapján a Nemzeti Eszközkezelő Zrt. által megvásárolt lakóingatlan bérlője;

gb) **egyéb felhasználó:** a ga) pontban nem említett épület, építmény tulajdonosa, tulajdonosainak közössége, épületrészenkénti hőmennyiségmérés esetén az egyes épületrészek tulajdonosa;

h) **felhasználói berendezés:** a felhasználói hőközpont, a hőfogadó állomás, a felhasználói vezetékhálózat, a hőleadó készülékek, a hőhasznosító és keringtető berendezések, a tágulási tartály és a felhasználó által felszerelt fűtési és használati melegvíz-mérők, költségmegosztók;

i) **felhasználói vezetékhálózat:** az a csővezetékrendszer, amely a hőnek hőhordozó közeg által, a csatlakozási ponttól a felhasználói berendezésekhez való továbbítását szolgálja;

j) **hőfogadó állomás:** egy épület vagy építmény távhőellátása céljából, a hőhordozó közeg fogadására, továbbítására szolgáló technológiai berendezés, ahol a felhasználók részére átadott távhőmennyiség mérése, mennyiségi szabályozása is történhet;

k) **hőhordozó közeg átalakítása:** a hőhordozó közeg fizikai jellemzőinek megváltoztatása;

l) **hőközpont:** a hőhordozó közeg kiadására, elosztására, fogadására, átalakítására, mennyiségének szabályozására, illetőleg a távhő átadására szolgáló technológiai berendezés. A hőközpont lehet termelői hőközpont, szolgáltatói hőközpont és felhasználói hőközpont;

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

lb) **szolgáltatói hőközpont:** több épület vagy építmény távhővezeték-hálózat útján történő hőellátása céljából, az ellátandó épületeken vagy építményeken kívül, vagy azok egyikében elhelyezett, a hőhordozó közeg fogadására, átalakítására, mennyiségének szabályozására, elosztására, mérésére szolgáló technológiai berendezés. A szolgáltatói hőközpontokkal azonos módon kell kezelni azokat a kazánházakat, melyekből - hőközpont közbeiktatása nélkül - közvetlenül történik a fogyasztók hőellátása;

lc) **felhasználói hőközpont:** egy épület vagy építmény hőellátása céljából a hőhordozó közeg fogadására, átalakítására, mennyiségének szabályozására, mérésére szolgáló technológiai berendezés;

m) **megújuló energiaforrás:** a nem fosszilis megújuló energiaforrások (szél-, nap-, víz- és geotermikus energia, biomassa, hulladék-lerakóhelyeken és szennyvíztisztító telepeken keletkező gázok, biogázok energiája);

n) **szabálytalan vételezés:** a távhő felhasználásáról szóló közüzemi szerződés nélküli távhőfogyasztás vagy a távhőnek szerződésszegő módon történő vételezése;

o) **szolgáltatói berendezés:** a távhőtermelő létesítmény, a távhővezeték-hálózat, a szolgáltatói hőközpont, az elszámolás alapjául szolgáló, a távhőszolgáltató tulajdonában lévő mérőeszköz, a hőközpont primer oldali főelzárói és mennyiség szabályozói;

p) **távhő:** az a hőenergia, amelyet a távhőtermelő létesítményből hőhordozó közeg (gőz, melegített víz) alkalmazásával, távhővezeték-hálózaton keresztül, üzletszerű tevékenység keretében a felhasználási helyre eljuttatnak;

q) **távhőszolgáltatás:** az a közüzemi szolgáltatás, amely a felhasználónak a távhőtermelő létesítményből távhővezeték-hálózaton keresztül, az engedélyes által végzett, üzletszerű tevékenység keretében történő hőellátásával fűtési, illetve egyéb hőhasznosítási célú energiaellátásával valósul meg;

r) **távhőszolgáltató:** az a gazdálkodó szervezet, amely meghatározott településen vagy a település meghatározott részén a távhő üzletszerű szolgáltatására engedélyt kapott;

s) **távhőtermelő:** az a gazdálkodó szervezet, amely távhő termelésére engedélyt kapott;

t) **távhőtermelő létesítmény:** az erőmű távhő-szolgáltatási célra hőtermelő létesítménye, távhőt előállító fűtőmű, kazántelep, kazán, hulladékégető mű, geotermikus energiát távhőszolgáltatás céljára kitermelő vagy más megújuló energiát (pl. biokazán, hőszivattyú, napkollektor) és hulladék hő hasznosító távhőtermelő berendezés;

u) **távhővezeték-hálózat:** az a csővezetékrendszer - a hozzá tartozó műtárgyakkal, hálózati szerelvényekkel, kapcsolódó automatikákkal, műszerekkel, elektromos berendezésekkel együtt -, amely a távhőnek (hőhordozó közegnek) a távhőtermelő létesítménytől a csatlakozási pontig történő szállítására szolgál. A távhővezeték-hálózat részei: a gerincvezeték, az elosztóvezeték, a bekötővezeték, valamint a szolgáltatói hőközpontból kiinduló és az átalakított hővel ellátott épület vagy építmény hőfogadó állomása főelzáró szerelvényéig, ennek hiányában a felhasználási helyet magában foglaló ingatlan telekhatáráig terjedő vezeték;

v) **üzletszabályzat:** a távhőszolgáltató által készített azon dokumentum, amely a helyi szolgáltatási sajátosságok figyelembevételével szabályozza a távhőszolgáltató működését és meghatározza a távhőszolgáltató kötelezettségeit és jogait, szabályozza a távhőszolgáltató és a felhasználó szerződéses viszonyát, a mérés és elszámolás rendjét, valamint a szolgáltatónak a felhasználóval, a fogyasztóvédelmi hatósággal és a felhasználók társadalmi érdekképviseleti szervezeteivel (a továbbiakban: felhasználói érdekképviselet) való együttműködését;

w) **külön kezelt intézmény:** egyéb felhasználók közül a központi költségvetési szerv, a központi költségvetési szerv költségvetési intézménye, a helyi önkormányzat, a helyi önkormányzat költségvetési intézménye, valamint a normatív állami támogatásban részesülő, közfeladatot ellátó, nem nyereség- és vagyonszerzési célt szolgáló egyéb intézmény.

### **3./ A TÁVHŐRENDSZER MŰKÖDTETÉSE ÉS FEJLESZTÉSE, FOGYASZTÁSI HELYEK LÉTESÍTÉSE VAGY BŐVÍTÉSE , A CSATLAKOZÁS VAGY BŐVÍTÉS FELTÉTELEI**

#### **3.1. A távhőrendszer működtetése és fejlesztése:**

- 3.1.1. A hőtermelő létesítmény működtetése és fejlesztése a távhőtermelő feladata.
- 3.1.2. Lakossági felhasználó esetén a csatlakozási pontig a 3.1.1. pontban nem említett többi szolgáltatói és az Ör. 34. §-ban rendeletben megnevezett berendezést a távhőszolgáltató köteles üzemeltetni és fejleszteni. A nem a távhő szolgáltató tulajdonában lévő hőszolgáltatást biztosító berendezéseket (elosztó és felszálló vezeték, szelep, fűtőttest, regiszter, stb.) az épület alapító okirata szerinti tulajdonosa köteles üzemszerű állapotban tartani.
- 3.1.3. Egyéb felhasználó esetén a távhőszolgáltatással kapcsolatos berendezések tulajdonosa köteles azokat karbantartani és fejleszteni.
- 3.1.4. A tervszerű, megelőző, karbantartást minden távhőszolgáltatásban érdekeltnek június 1. és augusztus 31.-e között kell elvégeznie.
- 3.1.5. Új vagy növekvő távhő igénnyel jelentkező felhasználási hely tulajdonosától a távhőszolgáltató a távhőszolgáltatás díjával nem fedezett fejlesztési költségekre csatlakozási díjat kér. A csatlakozási díj megfizetése a távhőrendszerre való rácsatlakozás lehetőségét biztosítja a távhőszolgáltató által meghatározott helyen. A csatlakozási díj a gerinc- és elosztó vezetéki, a hőtermelői, valamint a hőmennyiségmérő berendezések létesítési, illetve bővítési költségeinek fedezetére szolgál. A csatlakozási díj nem tartalmazza a bekötővezetékek, hőközpontok, beleértve a hőmennyiségmérő nélküli hőközponti átadó blokkot is létesítési és bővítési költségeit.
- 3.1.6. A csatlakozási díj mértékét a Ör. rendelet 1. számú melléklete tartalmazza.

#### **3.2. Igénybejelentés, tájékoztatás**

- 3.2.1. Az új felhasználási hely létrehozásában vagy a többletjeljesítmény lekötésében érdekelt építető vagy megbízottja (tervező, kivitelező, a továbbiakban együtt: érdekelt) a távhőszolgáltatás, illetőleg a többletjeljesítmény iránti igény kielégítésének feltételeiről még az igénybejelentés előtt tájékoztatást kérhet.
- 3.2.2. A távhőszolgáltató a tájékoztatóban a műszaki- gazdasági feltételek között köteles meghatározni annak a költségnek, csatlakozási díjnak a várható összegét, amely a felhasználót terheli. Az új vagy növekvő távhőigény kielégítésével kapcsolatban szerződést kell kötni, melyben meg kell határozni: a csatlakozási díj fizetésének és a távhőszolgáltatói rendszer létesítése, bővítése, átalakítása (továbbiakban együtt: fejlesztés) befejezésének határidejét.
- 3.2.3. A 3.2.1. pont szerinti távhőszolgáltatásra, illetőleg többletjeljesítményre vonatkozó felhasználói igényt az érdekeltnek a távhőszolgáltató felé be kell



- jelentenie. Az igénybejelentésre a távhőszolgáltató 30 napon belül válaszolni köteles.
- 3.2.4. Ha az érdekelt az igénybejelentés előtt nem kért előzetes tájékoztatást, akkor a 3.2.2. pont szerinti tájékoztatást, a távhőszolgáltató a 3.2.3. pont szerinti válaszban köteles 30 napon belül megadni
- 3.2.5. Ha a távhőszolgáltatásba újonnan bekapcsolódó felhasználási hely:  
a./ az épület, az igényt az épületen belüli valamennyi épületrész (lakás és nem lakás céljára szolgáló helyiség),  
  
b./ az épületrész, az igényt csak az újonnan bekapcsolódó épületrész vonatkozásában kell a 3.2.1. pont szerinti igénylőnek bejelentenie, feltéve, hogy az új igény kielégítéséhez szükséges felhasználói berendezés fejlesztését az épület, épületrész tulajdonosa vállalja. Ha a felhasználói hőközpont a távhőszolgáltatói vagyon része, az annak szükséges bővítésével összefüggő költségeket a csatlakozási díj tartalmazza.
- 3.2.6. A 3.1.5. pont szerinti igény kielégítéséhez szükséges távhőszolgáltatói vagyon fejlesztése a távhőszolgáltató feladata.
- 3.2.7. Ha a csatlakozási díjat – hőközponti mérés szerinti távhőszolgáltatás esetén – a felhasználási hely tulajdonosaként az épülettulajdonos fizette meg a távhőszolgáltató részére, felhasználóként csak az épülettulajdonos nevezhető meg a távhőszolgáltatási közüzemi szerződésben. Ha a csatlakozási díj fizetői a 3.2.5. pontnak megfelelően az épületrészek tulajdonosai, a távhőszolgáltatási közüzemi szerződésben felhasználónak a felhasználói közösség is megnevezhető.
- 3.2.8. A távhőszolgáltatói vagyon fejlesztését meg kell kezdeni, ha az épülettulajdonos, illetőleg az épületrész tulajdonos a csatlakozási díj legalább 90 %-át befizette.
- 3.2.9. A csatlakozási díjat a távhőszolgáltató köteles külön számlán kezelni és azt csak az igénybejelentő érdekében szükséges új távhőszolgáltató vagyon fejlesztésére használhatja fel.
- 3.2.10. Amennyiben a csatlakozási díj 90 %-a a 3.2.2. pont szerinti szerződésben meghatározott határidőtől számított 1 éven belül nem várható, a távhőszolgáltató a távhőszolgáltatói vagyon fejlesztését jogosult megtagadni és köteles az addig befizetett csatlakozási díjat visszafizetni.
- 3.2.11. A csatlakozási díj fizetése a távhőszolgáltatói vagyon tulajdoni viszonyát nem érinti, a távhőszolgáltatót a távhőszolgáltatói vagyon növekedése miatt térítési kötelezettség nem terheli.
- 3.2.12. Az igénybejelentésnek minimálisan az alábbiakat kell tartalmaznia:  
- igénybejelentő adatai (név, cím, telefonszám)  
- a hőenergiát felhasználó létesítmény pontos megnevezése, címe, ügyintéző adatai  
- összes csúcshőigény (külön megjelölve a fűtési és a melegvíz termelési célú hőigényt)  
- az üzembe helyezés igényelt időpontját  
- bővítés esetén a meglévő és a tervezett csúcshőigényt is fel kell tüntetni  
- a bejelentést a felhasználónak aláírásával kell ellátnia.

### **3.3. A felhasználási helyek létesítése vagy bővítése, a csatlakozás vagy bővítés feltételei.**

- 3.3.1. Felhasználói berendezés létesítése – más megállapodás hiányában a felhasználási hely tulajdonosának kötelessége.
- 3.3.2. Új felhasználói berendezést – akár a díjfizető tulajdonában vagy használatában lévő helyiségben – létesíteni, meglévő felhasználói berendezést áthelyezni, átalakítani vagy megszüntetni, az új, áthelyezett,
- 3.3.3. átalakított felhasználói berendezést üzembe helyezni csak a távhőszolgáltató előzetes hozzájárulásával szabad.
- 3.3.4. A felhasználói hőközpont kiviteli tervének elkészítéséhez a távhőszolgáltató köteles díjmentesen adatokat szolgáltatni.
- 3.3.5. A lakó- és vegyes célra használt épületek felhasználói hőközpontjának kiviteli tervét a távhőszolgáltató köteles díjmentesen felülvizsgálni.
- 3.3.6. A felhasználói hőközpont és hőfogadó állomás üzembe helyezési és az azokat magába foglaló épület használatbavételi eljárásához a távhőszolgáltatót meg kell hívni, az eljárásokban a távhőszolgáltató közreműködni köteles.
- 3.3.7. A lakóépület és vegyes célra használt épület felhasználói hőközpontjának és hőfogadó állomásának üzembe helyezési eljárásában való közreműködésért a távhőszolgáltató díjat nem számíthat fel.
- 3.3.8. Az egyéb felhasználók felhasználói hőközpontjának, illetve hőfogadó állomásának üzembe helyezési eljárásában való közreműködésért a távhőszolgáltató az Ör. 9.§-ben rögzített díjat számlázhatja. Az Ör. 9. §-ben rögzített díjakat a távhőszolgáltató üzletpolitikai szempontjainak figyelembevételével mérsékelheti.
- 3.3.9. Az elkészült felhasználói berendezést a szolgáltatói berendezéssel - a szerződésben meghatározott feltételek mellett – csak a távhőszolgáltató kapcsolhatja össze, a távhőszolgáltatás elszámolására alkalmas mérőeszköz egyidejű felszerelésével.

## **4./ SZERZŐDÉSES KAPCSOLATOK**

### **4.1. A távhőszolgáltató és a felhasználó közötti jogviszony**

#### **4.1.1. A távhőszolgáltató és a felhasználó közötti jogviszony általános szabályai**

4.1.1.1. A távhőszolgáltató, a felhasználó és a díjfizető közötti jogviszony általános szabályait a Tsz., az annak végrehajtására kiadott 157/2005. (VIII.15.) Korm. rendelet (különösen a Korm. rendelet 3. mellékletét képező TKSZ), valamint az Ör. tartalmazza.



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

Az általános közüzemi szerződés alapján a távhőszolgáltató a lakossági felhasználó részére folyamatos, biztonságos és meghatározott mértékű távhő-szolgáltatásra, a lakossági felhasználó vagy a Tszt.-ben meghatározott esetekben a díjfizető a távhőszolgáltatás díjainak rendszeres megfizetésére köteles.

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

4.1.1.4. **Nem köteles a távhőszolgáltató a közüzemi szerződés megkötésére**, ha a felhasználói igényvel rendelkező a Tszt. 36. § (2) bekezdése szerinti tájékoztatóban foglaltakat nem teljesítette.

4.1.1.5. A távhőszolgáltató és a felhasználó között a közüzemi szerződés - a jogszabályokban és az üzletszabályzatban meghatározott feltételekkel - **a szolgáltatás igénybevételével is létrejön.**

4.1.1.6. **A távhőszolgáltató az általános közüzemi szerződés megkötését**

a) **köteles megtagadni**, ha a felhasználó által létesített felhasználói berendezés az életet, az egészséget vagy a vagyonzbiztonságot veszélyezteti;

b) **megtagadhatja**, ha más felhasználó távhővételezését, illetőleg a távhőszolgáltató üzemét veszélyezteti;

c) **feltételekhez kötheti**, ha a felhasználóval korábban fennálló közüzemi szerződést a Tszt. 51. § (3) bekezdés b) és c) pontjaiban, valamint a (4) bekezdésében foglaltaknak megfelelően mondta fel.

4.1.1.7. **A közüzemi szerződések kötelező tartalmát** a TKSZ határozza meg:

a) a távhőszolgáltató cégneve, székhelye, cégazonosító adatai, a szolgáltatást végző szervezeti egységének cégneve és címe;

b) az igénybejelentő és a felhasználó megnevezése és címe, természetes személyazonosító adatai (cégneve, székhelye, cégazonosító adatai); ha a közüzemi szerződést az igénybejelentő kötötte, annak az időpontnak a meghatározása, amikor a felhasználó az igénybejelentő helyébe lép;

c) a felhasználó képviselőjének neve és címe;

d) a felhasználási hely címe és helyrajzi száma;

e) a távhőellátás módja és a hőmennyiségmérés helye a TKSZ 2.1.1. és 2.1.3. pontjai szerint;

f) a felhasználási hely hőigényét meghatározó jellemzők, a légtérfogat és hőtéljesítmény;

g) a felhasználó által igényelt hőellátás mértéke, a távhőszolgáltató előbbiekkal kapcsolatos kötelezettsége;

h) a teljesítési hely megnevezése;

i) a távhő díjának elszámolására szolgáló hőmennyiségmérők helyének, azonosító adatainak megjelölése;

- j) a felhasználási helyet ellátó hőközpont azonosító adatai, tulajdonosa, üzemeltetője, és abban az esetben, ha a felhasználási helyen használati melegvíz ellátás van, a melegvíz-készítéshez szükséges közműves ivóvíz rendelkezésre bocsátójának megnevezése és címe;
  - k) a felhasználási helyen lévő berendezések fenntartására vonatkozó kötelezettségek;
  - l) a távhőszolgáltatás és a vételezés megkezdésének időpontja;
  - m) a fűtési célú szolgáltatás időtartama, illetve megkezdésének és befejezésének feltételei; az üzemvitel során a felhasználó és a szolgáltató együttműködésének szabályozása;
  - n) a távhő díja (díj szabás), hatósági ár esetében az erre történő utalás;
- o) a Tszt. 44. § (1) bekezdése szerinti megállapodás esetén a díjfizetők neve, címe, természetes személyazonosító adatai, a díj megosztásának a felhasználó által meghatározott módja, arányai;
- p) az elszámolásra, a számlázásra és a díjfizetésre vonatkozó rendelkezések;
- q) a távhőszolgáltató és a felhasználó szerződésszegésének következményei;
- r) országos tüzelőanyag-hiány vagy környezetvédelmi ok esetén az önkormányzat rendeletében megállapított korlátozás mértéke;
- s) a közüzemi szerződés hatálybalépésének és megszűnésének időpontja, a módosítás lehetősége és feltételei, a felmondási idő és a felmondás egyéb feltételei.

4.1.1.8. **Az egyedi közüzemi szerződésnek** a 4.1.1.7. pontban foglaltakon kívül tartalmaznia kell még a következőket:

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

4.1.1.9. **Ha a közüzemi szerződés a 4.1.1.5. pont szerint a szolgáltatás igénybevételével létrejött**, abban az esetben a távhővételezés tényét a felhasználó legkésőbb az igénybevétel megkezdését követő 30 napon belül a távhőszolgáltatónak írásban bejelenti. A bejelentési kötelezettség elmulasztása, vagy a határidő túllépése esetén a szabálytalan vételezés jogkövetkezményeit kell alkalmazni.

4.1.1.10. A felhasználónak joga van a lekötött hőtéljesítménynek is megfelelően, a hőellátás mértékét és egyéb jellemzőit, a fűtési célú hőellátás megkezdését, befejezését, a napok, napszakok szerinti változását a hőközpont üzemeltetőjének közreműködésével meghatározni, illetve szabályozni. Fűtési időszakon kívül a távhőszolgáltató a fűtési célú

hőellátást abban az esetben biztosítja, ha az a TKSZ 16.1. pontja szerinti munkálatok (karbantartás, tervezett javítás, felújítás a fűtési időszakon kívüli időszakban) elvégzését nem akadályozza. Az egy hőközpontból ellátott felhasználók az önálló szabályozás műszaki feltételeinek megteremtéséig [Tsz. 48. § (2) bekezdés] az előzőekről csak együttesen rendelkezhetnek. Egyéb megállapodás hiányában a távhőszolgáltató a fűtési célú hőellátást az üzletszabályzatában meghatározott időpontban, illetőleg feltételek megléte esetén kezdi meg és fejezi be.

4.1.1.11. Ha a felhasználó a hőhordozó közeg felhasználására is igényt tart, illetőleg, ha a távhő vételezése csak a hőhordozó közeg felhasználásával lehetséges, jogosult abból olyan mennyiséget felhasználni, amennyit a közüzemi szerződésben lekötött. Egyéb

esetben a felhasználó a hőhordozó közegből nem vételezhet, illetőleg azt köteles a távhőszolgáltatónak a csatlakozási ponton a szerződésben előírt minőségben visszaadni.

4.1.1.12. Ha a felhasználó az igénybejelentésében nagyobb hőtéljesítmény igényt jelentett be, mint amennyit a közüzemi szerződésében lekötött, és a csatlakozási díjat aszerint fizette meg, jogosult a bejelentett és a le nem kötött hőtéljesítmény közötti különbözet erejéig a le nem kötött hőtéljesítményre vonatkozó igény fenntartására. Ha a felhasználó által le nem kötött és fenn nem tartott hőtéljesítmény-igény különbözetre más felhasználó igényt tart, és az igényével arányos csatlakozási díjat a távhőszolgáltatónak megfizette, a távhőszolgáltató köteles az előző felhasználó részére a le nem kötött és általa fenn nem tartott hőtéljesítmény-igény utáni csatlakozási díjat visszafizetni.

4.1.1.13. A felhasználó képviselőjének jogállását a társasházakról szóló 2003. évi CXXXIII. törvény, a lakásszövetkezetekről rendelkező 2004. évi CXV. törvény, egyéb esetben a Ptk. 474-477. §-ai szabályozzák.

4.1.1.14. A felhasználó képviselője köteles a távhőszolgáltatónak átadott minden információt dokumentálni és a társasházi, illetve lakásszövetkezeti iratokkal együtt megőrizni.

4.1.1.15. Az általános közüzemi szerződés **határozatlan időre** szól. Az egyedi közüzemi szerződés - ha a felek eltérően nem állapodtak meg - **határozott időtartamra** szól.

4.1.1.16. A felhasználó és szolgáltató közötti jogviszony **a szerződéskötéstől, illetve a szolgáltatás igénybevételeitől a felhasználó személyében bekövetkezett változás bejelentéséig** tart.

#### ***4.1.2. A díjfizető személyében bekövetkező változások***

4.1.2.1. **A díjfizetők személyében bekövetkező változások** nem érintik a felhasználó és a távhőszolgáltató között létrejött általános közüzemi szerződés érvényességét. A díjfizető a változás időpontjától jogosult az általános közüzemi szerződésben foglaltak szerint a

szolgáltatás igénybevételére és ugyanezen időponttól köteles a távhőszolgáltatás díjainak megfizetésére.

4.1.2.2. **A díjfizetésre kötelezett személyében bekövetkező változást** a változásban érintett felek, legkésőbb **a változás időpontját követő 30 napon belül** írásban együttesen **kötelesek bejelenteni** a szolgáltatónak úgy, hogy a bejelentés tartalmazza a változás nyilvántartásba vételéhez és a változás időpontjáig igénybe vett szolgáltatás elszámolásához szükséges adatokat. Késedelmes bejelentésből, illetve a bejelentési kötelezettség elmulasztásából származó minden következmény a mulasztó felet (feleket) terheli.

4.1.2.3. **Amennyiben a változás bejelentésből nem állapítható meg egyértelműen az új díjfizetésre kötelezett, illetve a változás időpontjáig a szolgáltatás elszámolásához**

**szükséges adat,** és a hiánypótlásra felszólított fél a hiánypótlásnak az abban foglalt határidőig nem tesz eleget, akkor a szolgáltató jogosult a nyilvántartásban szereplő díjfizetővel, vagy a fogyasztási hely általa ismert tulajdonosával szemben érvényesíteni a távhőszolgáltatás díját.

4.1.2.4. Amennyiben a 30 napos bejelentési határidőhöz képest **a díjfizetők a változást késedelmesen közlik a távhőszolgáltatóval,** akkor az csak a bejelentés napját követő hónap elsejétől köteles az új díjfizető adatait nyilvántartásba venni, s ennek megfelelően elszámolni.

#### **4.1.3. A távhőszolgáltatás tartalma és a hőmennyiség mérése**

4.1.3..1. A fűtési hőmennyiség szolgáltatására a távhőszolgáltató szeptember 1-től május 31-ig köteles készen állni. A fűtési idény alábbi időpontjaitól csak a felhasználó jogszerű képviselőjének kérésére lehet eltérni:

- -Lakóépületben a fűtési hőmennyiség szolgáltatását szeptember 15-től május 15-ig biztosítani kell.
- -Oktatási és egészségügyi intézményben, kollégiumban, szociális otthonban a fűtési hőmennyiség szolgáltatását szeptember 1-től május 31-ig biztosítani kell.
- -Az előző két bekezdésben nem említett felhasználóknál a fűtési hőmennyiség szolgáltatás megkezdésének és befejezésének időpontját szerződésben rögzíteni kell.

4.1.3..2. A melegvíz szolgáltatást a távhőszolgáltató – az Ör. rendelet 20.§.(3) bekezdés szerint meghatározott, legfeljebb 8 nap karbantartási időszak kivételével egész évben biztosítani köteles.

4.1.3..3. A távhőszolgáltató a megadott időszakban köteles annyi hőt biztosítani a felhasználónak, hogy az eredetileg tervezett hőleadók és a tervezésnél figyelembe vett külső hőmérséklet mellett a lakás előszobájában, konyhájában, WC-jében + 16 C°, hallban, lakószobában + 20 C°, mosdóhelyiségben, fürdőszobában + 24 C° legyen, valamint

- a használati melegvíz hőmérséklete – a kifolyónál – meghaladja a 40 C°-ot.
- 4.1.3..4. A szolgáltatott és a felhasznált távhő díjának elszámolása hiteles hőmennyiségmérés alapján történik. (TKSZ 17. pont).
- 4.1.3..5. A távhőszolgáltató a felhasználói hőközpontban, illetőleg a szolgáltatói hőközpontban és hőfogadó állomáson a szolgáltatott távhő mennyiségét hatóság által hitelesített hőmennyiségmérővel köteles mérni. Ennek időleges hiánya esetén becslést kell alkalmazni a külső hőmérséklet, előző évi fogyasztás, és más jellemző adatok alapján.
- 4.1.3..6. A (4.1.3.5) pontban meghatározott helyen és a távhőszolgáltató költségén felszerelt, elszámolás alapjául szolgáló hiteles mérőeszköz a távhőszolgáltató tulajdona, annak karbantartása, időszakos újrahitelesítése, cseréje a mérésügyről szóló 1991. évi XLV. törvény rendelkezéseivel összhangban, a távhőszolgáltató kötelessége.
- 4.1.3..7. A felhasznált távhő mennyisége épületrészenként (pl. lakásonként) is mérhető és elszámolható, ha a felhasználók a távhő mennyiségének hiteles mérésére alkalmas mérőeszköz felszerelését, valamint a felhasználói berendezés ehhez szükséges átalakítását a saját költségükön, az épület valamennyi épületrészeiben megvalósítják, és a hiteles mérés feltételeit folyamatosan biztosítják.
- 4.1.3..8. Szolgáltatói hőközpontban történő hőmennyiségmérés esetén a szolgáltatott távhő elszámolásának alapja a hőközpontban hitelesen mért hőmennyiség, a hőfogadó állomáson elhelyezett egyéb mérőműszer pedig a szolgáltatói hőközpontban lévő hőmennyiségmérő költségmegosztója.
- 4.1.3..9. A felhasználó kérheti a távhőszolgáltató tulajdonában lévő, az elszámolás alapjául szolgáló hőmennyiségmérő mérésügyi felülvizsgálatát.  
Ha a mérőeszköz felülvizsgálata indokolt volt, annak költsége a távhőszolgáltatót terheli, ellenkező esetben a költségeket a felhasználó köteles viselni.
- 4.1.3..10. Az elszámolási mérőeszköz meghibásodása esetén a meghibásodás időtartamára az előző év azonos időszakában mért mennyiség azonos szolgáltatási, illetve vételezési körülményekre korrigált mennyiségét kell az elszámolás alapjának tekinteni. Ilyen időszak hiányában a meghibásodás elhárítását követő, vagy a meghibásodás időpontját megelőző, legalább egy hónap hőfelhasználása képezi a korrekció alapját.

#### ***4.1.4. A közüzemi szerződés felmondása***

4.1.4.1. **Az általános közüzemi szerződést a felhasználó 30 napos felmondási időpontra, a 157/2005. (VIII.15.) Korm. rendeletben meghatározott módon **mondhatja fel**, ha együttes feltételként:**

- a) a felmondáshoz a távhővel ellátott épület tulajdonosi közössége az összes tulajdoni hányad szerinti legalább négyötödös szavazattöbbségű határozatával hozzájárul és az épületben a távhőellátással azonos komfortfokozatú más hőellátást valósít meg;
- b) a szerződés felmondása nem okoz jelentős kárt más számára, és nem korlátozza mások tulajdonosi, használói, bérlői jogait;

- c) viseli azokat a költségeket, amelyek a felhasználói berendezéseknek a felmondás következtében szükséges műszaki átalakításával merülnek fel;
- d) a szerződés felmondását a meglévő rendszer műszaki megoldása lehetővé teszi és a felmondás nem ütközik egyéb jogszabályba.

4.1.4.2. Amennyiben a felhasználó az általános közüzemi szerződést a 4.1.4.1. pont alapján felmondja, **ismételt távhőszolgáltatási közüzemi szerződés megkötéséhez** a távhőszolgáltató üzletszabályzatában rögzített feltételek teljesítése szükséges.

4.1.4.3. **Egyedi közüzemi szerződést az egyéb felhasználó** a szerződésben meghatározott felmondási idővel, az abban meghatározott időpontra **mondhatja fel**.

4.1.4.4. Abban az esetben, ha **a távhővel ellátott épületben lévő, külön tulajdonban és külön használatban álló épületrészben kívánják a távhő igénybevételét megszüntetni**, az épületrész tulajdonosa és a felhasználó közösen kezdeményezheti az általános közüzemi szerződés módosítását, ha együttes feltételként:

- a) a megszüntetéshez a távhővel ellátott épület tulajdonosi közösségének valamennyi tagja hozzájárul;
- b) az épületrészben a távhőellátással azonos komfortfokozatú hőellátást valósítanak meg, amely az épület távhőellátását biztosító felhasználói berendezéstől függetlenül üzemeltethető;
- c) a megszüntetés nem okoz jelentős kárt az épület többi tulajdonosa számára, és nem korlátozza mások tulajdonosi, használói, bérlői jogait;
- d) viseli azokat a költségeket, amelyek a felhasználói berendezések a szolgáltatás igénybevételének megszüntetésével összefüggésben szükséges műszaki átalakításával merülnek fel;
- e) a szolgáltatás igénybevételének megszüntetését a meglévő rendszer lehetővé teszi és az nem ütközik egyéb jogszabályba.

4.1.4.5. **Amennyiben a felhasználó a távhővel ellátott épületben lévő, közös tulajdonban és közös használatban lévő épületrész fűtését meg kívánja szüntetni**, és ez a közüzemi szerződés módosítását teszi szükségessé, a szerződés módosítására vonatkozó igényt a távhőszolgáltató nem utasíthatja el.

4.1.4.6. A közüzemi szerződés és a felhasználó, illetve a díjfizető díjfizetési kötelezettsége a felmondási idő lejártával, **abban az időpontban szűnik meg**, amikor a felhasználó a 4.1.4.1., a 4.1.4.4. és az 4.1.4.5. pontban előírt valamennyi feltételt teljesítette és ezt a távhőszolgáltatónak írásban bejelentette.

4.1.4.7. **A közüzemi szerződést a távhőszolgáltató** csak a Tsz. 49. § (2) bekezdés b) és e) pontjában meghatározott **szerződésszegés esetén mondhatja fel, valamint akkor**, ha tudomást szerez arról, hogy a vele szerződéses kapcsolatban álló **felhasználó a távhő vételezését a felhasználási helyen megszüntette**. Ebben az esetben a közüzemi szerződés felmondása miatt az épületben, épületrészben bekövetkező kár a felhasználót terheli.



4.1.4.8. A közüzemi szerződés felmondását írásban kell közölni. A közüzemi szerződésnek a távhőszolgáltató által a 4.1.7.2. pont *b)* és *e)* alpontjaiban meghatározott szerződésszegésen alapuló felmondása esetén a távhőszolgáltató értesíti a felhasználót, a díjfizetőt és a távhővel ellátott ingatlan tulajdonosát.

4.1.4.9. Eltérő megállapodás hiányában a felmondás kiterjed mind a fűtési célú hőszolgáltatás, mind a használati melegvíz célú szolgáltatás megszüntetésére.

4.1.4.10. Az általános közüzemi szerződésnek a 4.1.4.8. pont szerinti felmondása esetén - eltérő megállapodás hiányában - a távhőszolgáltató jogosult és köteles a felhasználási helyen lévő szolgáltatói berendezéseket, valamint a tulajdonát képező hőközpontot leszerelni, és az annak folytán megüresedő helyiséget, illetve helyiségeket az épülettulajdonos rendelkezésére bocsátani, kivéve, ha a szolgáltató a szolgáltatói

berendezésekkel, illetőleg a hőközpontból más felhasználó távhőigényét továbbra is kielégíti.

#### ***4.1.5. A közüzemi szerződés felmondása alóli mentesség***

4.1.5.1. Kormányrendeletben meghatározott állami vagy önkormányzati feladatot ellátó szociális, gyermekjóléti, gyermekvédelmi, egészségügyi vagy közoktatási intézmény (a továbbiakban: közintézményi felhasználó) kezdeményezheti a távhőszolgáltatónál a közüzemi szerződés - távhőszolgáltatás díjára vonatkozó fizetési késedelem miatt történő - felmondása alóli mentesség (a továbbiakban: moratórium) biztosítását.

4.1.5.2. A Tsz. és a 157/2005. (VIII.15.) Korm. rendelet alkalmazásában közintézményi felhasználó

*a)* a közoktatásról szóló törvény szerinti óvoda, általános iskola, gyógypedagógiai, konduktív pedagógiai óvoda vagy iskola, és az ezekhez tartozó kollégium, ha

*aa)* állami vagy önkormányzati fenntartású, vagy

*ab)* állami vagy önkormányzati feladatok ellátására hatályos közoktatási megállapodással rendelkezik,

*b)* szociális igazgatásról és a szociális ellátásokról szóló törvény szerinti ápolást, gondozást nyújtó intézmény, rehabilitációs intézmény, lakóotthon, átmeneti elhelyezést nyújtó intézmény, valamint a hajléktalan személyek nappali ellátását biztosító szociális intézmény, ha

*ba)* állami vagy önkormányzati fenntartású, vagy

*bb)* állami vagy önkormányzati feladatok ellátására hatályos ellátási szerződéssel rendelkezik,

*c)* a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló törvény szerinti bölcsőde, családi napközi, gyermekek átmeneti otthona, családok átmeneti otthona, gyermekotthon, lakásotthon, utógondozói otthon és javítóintézet, ha

*ca)* állami vagy önkormányzati fenntartású, vagy

*cb)* állami vagy önkormányzati feladatok ellátására hatályos ellátási szerződéssel rendelkezik,

- d)* az egészségügyről szóló törvény szerinti fekvőbeteg-szakellátást biztosító egészségügyi intézmény, ha
- da)* állami vagy önkormányzati fenntartású, vagy
  - db)* egészségügyi közszolgáltatás biztosítására vonatkozó hatályos szerződéssel rendelkezik.

4.1.5.3. A moratórium a közintézményi felhasználó kezdeményezése szerinti időszakra, de legfeljebb az adott év október 15. és az azt követő év április 15. közötti időszakra terjed ki.

4.1.5.4. A közintézményi felhasználó a moratórium biztosítását a moratóriummal érintett időszakot (a továbbiakban: moratóriumi időszak) legalább 15 nappal megelőzően kezdeményezi a távhőszolgáltatónál. A közintézményi felhasználó a moratórium biztosításának kezdeményezésével egyidejűleg az alábbi dokumentumokkal igazolja, hogy a 4.1.5. pontban meghatározott feltételeknek megfelel:

- a)* a 4.1.5.2. pont *aa)* alpontja szerinti közintézményi felhasználó alapító okirattal vagy működési engedéllyel,
- b)* a 4.1.5.2. pont *ab)* alpontja szerinti közintézményi felhasználó alapító okirattal vagy működési engedéllyel és hatályos közoktatási megállapodással,
- c)* a 4.1.5.2. pont *ba)* alpontja szerinti közintézményi felhasználó alapító okirattal vagy működési engedéllyel,
- d)* a 4.1.5.2. pont *bb)* alpontja szerinti közintézményi felhasználó alapító okirattal vagy működési engedéllyel és hatályos ellátási szerződéssel,
- e)* a javítóintézet kivételével a 4.1.5.2. pont *ca)* alpontja szerinti közintézményi felhasználó alapító okirattal vagy működési engedéllyel,
- f)* a javítóintézet kivételével a 4.1.5.2. pont *cb)* alpontja szerinti közintézményi felhasználó alapító okirattal vagy működési engedéllyel és hatályos ellátási szerződéssel,
- g)* a javítóintézet alapító okirattal, és
- h)* a 4.1.5.2. pont *d)* alpontja szerinti közintézményi felhasználó hatályos közfinanszírozási szerződéssel.

4.1.5.5. A távhőszolgáltató a moratórium biztosítására irányuló kezdeményezés beérkezésétől számított 5 napon belül értesíti a közintézményi felhasználót, arról, hogy a 4.1.5.4. pontban hivatkozott feltételeknek

- a)* megfelel, valamint arról, hogy a moratóriumot a közintézményi felhasználó kezdeményezésében foglalt időszakra biztosítja vagy
- b)* nem felel meg, valamint tájékoztatást ad annak indokáról is.

A b) pont szerinti elutasítás nem akadályozza a moratórium ismételt kezdeményezését.

4.1.5.6. Ha a közintézményi felhasználó meghatározott feltételeknek megfelel, a távhőszolgáltató köteles a moratóriumot a közintézményi felhasználó kezdeményezésében meghatározott időszakra biztosítani.

4.1.5.7. Ha a közintézményi felhasználó a Tszt.-ben és a 157/2005. (VIII.15.) Korm. rendeletben meghatározott kötelezettségeknek eleget tesz, a közintézményi felhasználó közüzemi szerződésének fizetési késedelem miatti felmondása a moratórium alatt nem



kezdeményezhető, amely azonban nem érinti a távhőszolgáltató azon jogát, hogy követelését bírósági vagy egyéb törvényes úton érvényesíthesse.

4.1.5.8. A távhőszolgáltató a közintézményi felhasználó moratóriumi időszak alatti fogyasztásából eredő fizetési kötelezettségéről a moratóriumi időszakot követő 10 napon belül tájékoztatja a közintézményi felhasználót.

4.1.5.9. A közintézményi felhasználó a távhőszolgáltató tájékoztatása szerinti fizetési kötelezettségét egyenlő részletekben minden hónap utolsó napjáig, legkésőbb a moratóriumi időszakot követő december 31-éig teljesíti. A távhőszolgáltató a közintézményi felhasználóval ettől eltérően is megállapodhat, a távhőszolgáltató azonban a moratórium biztosítását nem teheti függővé e megállapodás megkötésétől.

4.1.5.10. A közintézményi felhasználó akkor kezdeményezheti ismételten moratórium biztosítását, ha a korábbi fizetési késedelemből eredő, fizetési, valamint a korábbi moratóriumból származó kötelezettségeinek maradéktalanul eleget tett.

4.1.5.11. A moratóriumot biztosító távhőszolgáltató a moratórium következtében felmerülő költségét nem háríthatja át más felhasználókra. E költségek a távhőszolgáltató által nyújtott termék vagy szolgáltatás árába közvetlenül vagy közvetve semmilyen formában nem számíthatók be, illetve külön nem számlázhatók ki. E költségek terhét - a közintézményi felhasználó számára teljesített, a közintézményi felhasználó által fizetendő termékértékesítés, szolgáltatás díja és kamata kivételével - a távhőszolgáltató viseli.

4.1.5.12. Ha a közintézményi felhasználó a moratórium biztosítását a Tszt.-nek és a 157/2005. (VIII.15.) Korm. rendeletnek megfelelően kezdeményezte, a távhőszolgáltató a közüzemi szerződést fizetési késedelemre történő hivatkozással nem mondhatja fel.

4.1.5.13. Moratórium esetén a közintézményi felhasználó fenntartója a közintézményi felhasználó moratórium alatt keletkezett tartozásaiért a Ptk. 274. § (1) bekezdése szerint egyszerű kezesként felel.

#### ***4.1.6. A távhőszolgáltatás szüneteltetése, korlátozása***

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

4.1.6.2. **A távhőszolgáltató köteles** az előre tervezhető karbantartási, felújítási munkák miatti szüneteltetés időpontjáról és várható időtartamáról az üzletszabályzatban vagy a szerződésben rögzített módon **az érintett felhasználókat előre értesíteni**.

4.1.6.3. **A távhőszolgáltató jogosult az Ör. 2. számú mellékletében, és jelen szabályzat 5. sz. mellékletében** foglaltak szerinti sorrendben

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

**a szolgáltatást korlátozni.** A korlátozás általános feltételeit a 157/2005. (VIII.15.) Korm. rendelet határozza meg.

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

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

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

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

4.1.6.8. **A távhő vételezését korlátozó eszközök, berendezések** beszerzése, felszerelése, üzemeltetése, karbantartása és ellenőrzése, és az ezekkel kapcsolatos költségek viselése a távhőszolgáltató kötelessége.

4.1.6.9. **A távhőszolgáltatás szünetelése miatt** a felhasználói berendezésekben keletkezett **károkat**, ha a szolgáltatás szünetelésében a felhasználó vétlen, **a szolgáltató köteles megtéríteni.** Ezen túlmenően a 4.1.6.1. és 4.1.6.2. pontok szerinti szüneteltetésből, illetőleg a 4.1.6.3. - 4.1.6.5. pontok szerinti korlátozásból eredő károkért a távhőszolgáltatót kártalanítási kötelezettség nem terheli.

#### **4.1.7. A szerződésszegés és következményei**

4.1.7.1. **A távhőszolgáltató részéről szerződésszegésnek minősül, ha**

- a) a távhőszolgáltatást a közüzemi szerződésben meghatározott időpontban nem kezdi meg;
- b) a távhőt nem a közüzemi szerződésben meghatározott, illetőleg nem a tőle elvárható módon szolgáltatja;
- c) a távhő felhasználó részére történő szolgáltatását nem hitelesített mérőeszköz használatával végzi;
- d) a távhőszolgáltatás előre tervezhető munkák miatti szüneteltetéséről a felhasználót az üzletszabályzatban vagy a szerződésben előírt módon és időben nem értesíti;
- e) felróható magatartása folytán a távhőszolgáltatás megszűnik, vagy azt a 4.1.6. pontban foglaltakon túlmenően szünetelteti vagy korlátozza;

f) a távhőszolgáltatás felfüggesztése esetén a felfüggesztési ok megszüntetésére vonatkozó írásbeli értesítése kézhezvételét követő munkanapon a felhasználó részére a távhőszolgáltatást nem kezdi meg.

**4.1.7.2. A felhasználó, illetőleg díjfizető részéről szerződésszegésnek minősül, ha**

- a) a szerződésben meghatározott hőtéljesítményt túllépi;
- b) a távhő folyamatos és biztonságos szolgáltatását, illetőleg más felhasználó vagy díjfizető szerződésszerű távhővételezését zavarja vagy veszélyezteti;
- c) a mérőeszközt vagy a mérőeszköz hitelességét tanúsító jelet (fémzár, hitelesítési bélyegzés, matrica) megrongálja, eltávolítja vagy - amennyiben a mérőeszköz olyan helyiségben van elhelyezve, amelybe a fogyasztó állandó bejutása, illetve felügyelete biztosított - ezek sérülését, illetve hiányát a távhőszolgáltatónak nem jelenti be;
- d) a mérőeszköz befolyásolásával vagy megkerülésével - ideértve a mérőeszköz vagy annak hitelességét tanúsító jel megrongálását és eltávolítását is - távhőt vételez;
- e) a távhő díját nem vagy nem a szerződésben meghatározott időben fizeti meg;
- f) a korlátozási rendelkezéseknek nem tesz eleget;
- g) a távhő vételezését nem a 4.1.4.1., 4.1.4.3., illetve 4.1.4.4. pontokban foglalt feltételekkel szünteti meg.

**4.1.7.3. A közüzemi szerződés megszegésének következménye:**

- a) díjvisszatérítés, illetőleg pótdíjfizetés,
- b) kötbér,
- c) kártérítés,
- d) távhőszolgáltatás felfüggesztése,
- e) közüzemi szerződés felmondása,
- f) csökkentett mértékű szolgáltatás.

A felsorolt egyes következmények **együttesen is alkalmazhatók.**

**4.1.7.4. A távhőszolgáltató köteles a felhasználó vagy a díjfizető (a díjfizetés kötelezettje) részére**

- a) **a díj arányos részét visszatéríteni**, ha a 4.1.7.1. pont e) pontjában,
- b) **kötbért fizetni**, ha a 4.1.7.1. pont a)-d) vagy f) pontjában meghatározott szerződésszegést követi el.

**4.1.7.5. A díjfizetés kötelezettje köteles a távhőszolgáltató részére pótdíjat fizetni** szerződés nélküli távhőfogyasztás esetén, továbbá ha a 4.1.7.2. pont a), c)-d), vagy f)-g) pontjaiban meghatározott szerződésszegést követi el. **A pótdíj mértékét az Ör. rendelkezései értelmében a közüzemi szerződés tartalmazza.**

**4.1.7.6. A kötbér a szerződésszegéssel érintett szolgáltatás díja után jár és annak mértékét a szerződésben kell meghatározni.**

**4.1.7.7. A díjvisszatérítés, a pótdíj és a kötbér megfizetése nem mentesít a másik félnek okozott kár megtérítése alól.**

#### 4.1.7.8. A távhőszolgáltató

a) a távhőszolgáltatást felfüggesztheti, ha a felhasználó vagy a díjfizető a 4.1.7.2. pont c)-d) pontjaiban meghatározott szerződésszegést követi el vagy a távhőszolgáltatás díját az önkormányzatnak az áralkalmazás és a díjfizetés feltételeit megállapító rendeletében meghatározott határidőn túl nem vagy késedelmesen fizeti meg;

b) a távhőszolgáltatást felfüggesztheti vagy a közüzemi szerződést felmondhatja, ha a felhasználó vagy a díjfizető a 4.1.7.2. pont b) pontjában meghatározott szerződésszegést követi el;

c) a közüzemi szerződést felmondhatja, ha a felhasználó vagy a díjfizető a 4.1.7.2. pont g) pontjában meghatározott szerződésszegést követi el.

4.1.7.9. A távhőszolgáltató a közüzemi szerződést felmondhatja, ha a díjfizetés kötelezettje a szolgáltató írásbeli felszólítása ellenére a távhőszolgáltatás díját az esedékesség lejártát követő 60 napon belül nem fizeti meg.

4.1.7.10. A 4.1.7.10 pont esetére az önkormányzat rendeletében csökkentett mértékű szolgáltatási kötelezettséget írhat elő a távhőszolgáltatónak.

4.1.7.11. Ha a felhasználó, illetőleg a díjfizető a távhőszolgáltatás felfüggesztése okának megszűntetéséről a távhőszolgáltatót írásban értesítette, az értesítés kézhezvételét követő munkanapon a távhőszolgáltatást meg kell kezdeni.

4.1.7.12. A távhőszolgáltatás felfüggesztésével, valamint a felfüggesztés megszűntetésével felmerült költségeket a távhőszolgáltató jogosult a szerződésszegés elkövetőjére áthárítani. A közüzemi szerződés nélküli távhőfogyasztás esetén - az ebből származó jogkövetkezményekért - az érintett ingatlan ingatlan-nyilvántartás szerinti tulajdonosa felel.

4.1.7.13. A 4.1.7.3. pont d)-f) pontjában meghatározott következményeket a távhőszolgáltató csak oly módon alkalmazhatja, hogy azok ne érintsék a teljesítő díjfizetőt vagy felhasználót.

4.1.7.14. A járási hivatal elrendelheti a távhőszolgáltató bejutását a felhasználási helyre, ha a felhasználó, illetve díjfizető nem teszi lehetővé:

- a) a távhő-elszámolási vagy költségmegosztó mérőeszköz leolvasását, ellenőrzését,
- b) szerződésszegés vagy szabálytalan vételezés esetén a távhőszolgáltatás felfüggesztését, illetve
- c) a felhasználói berendezés ellenőrzését.

A járási hivatal a határozatát az energiaellátás folyamatos biztosítása érdekében fellebbezésre tekintet nélkül végrehajthatóvá nyilváníthatja.

#### 4.1.8. A közüzemi szerződések típusai

4.1.8.1. **Általános Közüzemi Szerződés** Táv hő mérés szerinti szolgáltatására fűtési és használati vízmelegítési hőenergiát vételező **lakóépületi felhasználók** részére:

Írásos szerződést kell kötni a felhasználói közösséggel vagy megbízottjával, ha az egy hőátadó egységről ellátott lakossági és vegyes célra használt épületben lévő felhasználók összessége mérés szerint vételezi a hőenergiát.

A szerződés tartalmazza a felhasználói közösség által lekötött legnagyobb igénybe vehető maximális teljesítmény vagy az összes fűtött „lm<sup>3</sup>” adatot, a költségfelosztás módját, a mérés szerinti elszámolás alapjául szolgáló hőmennyiség mérőkör adatait, és minden egyéb lényeges körülményt ami a szolgáltatással, ellenszolgáltatással kapcsolatos. A lakóépületi felhasználó közösséggel kötött közüzemi szerződés része továbbá a *Felhasználó Adatlap* mely tartalmazza a felhasználói közösség nevét, címét az albetétek azonosító adatait (hrs, terület, légköbméter) valamint a tulajdonos-díjfizető nevét és tulajdoni arányát.

(Lásd: 4/1. sz. melléklet)

4.1.8.2 **Hőszolgáltatási Közüzemi Szerződés** mérés alapján hőenergiát vételező egyéb (átalány és **teljesítmény alapdíjas**) felhasználók részére:

Minden olyan esetben írásos szerződést kell kötni amikor az egyéb felhasználók mérés alapján önállóan vételeznek energiát a távhőszolgáltatás hőátadó rendszeréről. Az önállóan vételező egyéb felhasználók hőközpontja jellemzően felhasználói tulajdonban van.

A szerződésnek tartalmaznia kell a felhasználónál fűtött összes lm<sup>3</sup> adatot vagy a lekötött (igénybe vehető maximális) teljesítményt, a mérés szerinti elszámolás alapjául szolgáló hőmennyiség mérőkör adatait, és minden egyéb lényeges körülményt, ami a szolgáltatással, ellenszolgáltatással kapcsolatos.

(Lásd: 4/2. sz. melléklet)

4.1.8.3 **Egyedi Hőszolgáltatási Közüzemi Szerződés** mérés alapján hőenergiát vételező felhasználó részére:

A távhőszolgáltató *piac bővítési és piac megtartási* üzleti érdekeire tekintettel, a szolgáltató és a felhasználó speciális igényeinek figyelembevételével egyedi közüzemi szerződést is köthet.

#### 4.1.9. A felhasználói berendezésekre vonatkozó karbantartási, üzemeltetési szerződések

A távhőszolgáltató a nem a tulajdonát képező eszközök tulajdonosával (tulajdonosaival, a tulajdonosok megbízottjával) kötött szerződés alapján elláthatja a tulajdonos helyett ezen eszközök üzemeltetését, karbantartását, felújítását.

A felhasználói hőközpontot és a hőfogadó állomást magában foglaló indokolt nagyságú helyiség használatáért a tulajdonos a távhőszolgáltatótól térítésre nem tarthat igényt.

A felhasználói hőközpont üzemeltetése magában foglalja a hőközpont működtetésén túl az épületben lévő lakások, közös használatra szolgáló helyiségek és területek, valamint a nem lakás céljára szolgáló egyéb helyiségek fűtését (táv fűtés) és használati melegvízzel való ellátását.

#### **4.2. Energiabeszállítói valamint a szolgáltatás minőségét befolyásoló szerződések**

A távhőszolgáltatás zavartalan és biztonságos ellátása érdekében a következő (versenyképes árú) szerződések megkötése szükséges a külső energiabeszállítókkal:

- villamos energia
- földgáz,
- ipari és pótvíz,
- hőenergia

egyéb beszállítókkal :

- ipari szabályozó és mérőeszköz forgalmazó,
- ipari szabályozó és mérőeszköz hitelesítő,
- mérőeszköz és egyéb eszköz karbantartó.

A szerződött *Beszállítók* megnevezését az Üzletszabályzat 9.sz. melléklete tartalmazza.

### **5./ ÜGYFÉL- és VEVŐSZOLGÁLATI TEVÉKENYSÉG**

A Salgó Vagyon Salgótarjáni Önkormányzati Vagyonkezelő és Távhőszolgáltató Kft. főtevékenységének megfelelően *Vagyonkezelési ügyfélszolgálatot* , kiemelt tevékenységének megfelelően pedig *Távhőszolgáltatási ügyfélszolgálatot* működtet.

#### **5.1. A Salgó Vagyon Kft. Távhőszolgáltatási ügyfélszolgálat**

A Salgó Vagyon Kft. távhő felhasználóinak megfelelő tájékoztatása érdekében, valamint a szolgáltatással kapcsolatos igények fogadására, kielégítésére, a reklamációk , észrevételek intézésére ügyfélszolgálatot és hibabejelentő helyet, valamint a szolgáltatás ellenértékének beszedésére ügyfél pénztárat működtet.

#### **5.2. Ügyfélszolgálatunk küldetése**

- Közvetlen személyes kapcsolat a felhasználók és Salgó Vagyon Kft. között.
- Felhasználó (ügyfél) központú szemlélet és ügyintézés működtetése.
- A felhasználói elégedettség elérése érdekében a felhasználói igényekhez igazodó szolgáltatás és kommunikáció biztosítása.

**5.3. Ügyfél- és vevőszolgálati tevékenység körébe tartozó feladatok**, telefonos és személyes ügyfélszolgálat biztosítása az alábbiakra kiterjedően:

- A felhasználók tájékoztatása a szolgáltatásra történő csatlakozás, a bővítés, a szüneteltetés és újraindítás feltételeiről,
- általános információ adás a szolgáltatásról,

- a felhasználói rendszerek fűtéskorszerűsítésével kapcsolatos tanácsadás, ez irányú bejelentések fogadása és továbbítása műszaki ügyintézésre,
- a felhasználók tulajdonában lévő berendezések meghibásodásával, üzemeltetésével, felülvizsgálatával és korszerűsítésével kapcsolatos megrendelések, bejelentések fogadása, továbbítása
- energiatakarékosságot eredményező átalakítással kapcsolatos tanácsadás, ill. ez irányú igényfelvétel
- a szolgáltatás teljesítésével és minőségével kapcsolatos észrevételek kezelése
- hibabejelentések fogadása, reklamációk felvétele és továbbítása
- Hőszolgáltatási közüzemi szerződés kötések és szerződés módosítások; Távhőszolgáltatási átalánydíj fizetési megállapodás kötés; Bérlo-díjfizető megállapodás kötés
- a felhasználók tájékoztatása a távhőszolgáltatás díjtételeiről, az elszámolási módokról és a számlázási rendről
- a távhőszolgáltatási számlákkal, mérőállásokkal kapcsolatos reklamációk kezelése, a panasz jogosságának kivizsgálása, egyeztetése, szükség esetén a

panasz továbbítása a Gazdasági Igazgatóság számlázási csoportja részére ill. elszámoló számla esetén az elszámolást végző külső cég felé.

- egyéb a szolgáltatással kapcsolatos kérelmek, panaszok kezelése
- a felhasználói adatok és azok változásainak nyilvántartása, valamint a felhasználói változás bejelentéssel kapcsolatos feladatok ellátása, a korrekt számlázási alapadatok biztosítása érdekében
- a felhasználói tartozások egyeztetése, tájékoztatás a tartozás rendezési lehetőségekről, fizetési könnyítésre vonatkozó kérelem felvétele ill. fizetési megállapodás előkészítése.
- ügyfélpénztár működtetésével kapcsolatos feladatok ellátása
- Az ügyfélszolgálati munkatársak, illetőleg bármely más munkakörben foglalkoztatott alkalmazott, köteles munkahelyi vezetőjét tájékoztatni a felhasználók olyan észrevételeiről, kifogásairól, javaslatairól, panaszairól, amelyek figyelembe vételével, és megoldásával a távhőszolgáltatás színvonala javulna, és a felhasználó és szolgáltató közti bizalom növelését eredményezné.

#### **5.4. Ügyfélszolgálati helyek, ügyélfogadási idők**

A Salgó Vagyon Kft. a felhasználók megfelelő tájékoztatása érdekében, valamint a szolgáltatással kapcsolatos igények és bejelentések fogadására széleskörű ügyintézési lehetőséget biztosít az alábbi elérhetőségeken és ügyintézési időpontokban:



Ügyintézés típusa	Ügyintézés helye	Elérhetőség	Ügyintézési időpont
Hibabejelentés, fűtési és melegvízes szolgáltatás minőségével kapcsolatos észrevétel, panasz	Hőszolgáltatási divízió- központi ügyelet	Salgótarján, Salgó út 52. Tel.:32/520-222 20/669-7647	Folyamatos (24 órás) ügyelet!
<u>Teljes körű ügyintézés :</u> Változás jelentés, távhődíj számla egyeztetés, számladíj és tartozás egyeztetés, megállapodás kötés, Ügyfélpénztári befizetés , Észrevétel- hiba – panaszbejelentés	Távhő ügyfélszolgálati iroda	Salgótarján, Munkásotthon tér 1. Tel: 32/511-165 32/511-166 32/314-843 email: <a href="mailto:ugyfelszol@svagyon.hu">ugyfelszol@svagyon.hu</a>	<u>Nyitva tartás:</u> Hétfő : 8.00-20.00 Kedd : 8.00-14.00 Szerda: 8.00-16.00 Csüt. : 8.00-16.00 Péntek: 8.00-14.00
<u>Számlázással kapcsolatos egyeztetés , ügyintézés</u> <i>Elsődlegesen telefonos ügyintézés, személyes ügyintézés időpont foglalással.</i>	Számlázási csoport	3104.Salgótarján Park út 12. (Ipari Park) Tel: 32/521-350 20/350-5610	<u>Munkanapokon:</u> Hétfő- csütörtök: 7.30 – 15.30 Péntek : 7.30 – 14.00
<u>Követeléskezelés, hátralékkal kapcsolatos egyeztetés, megállapodás kötés</u> <i>Telefonos ügyintézés, személyes egyeztetés időpont foglalással.</i>	Jogi és követeléskezelési csoport	3104.Salgótarján Park út 12. (Ipari Park) Tel: 32/521-350 20/426-6436 email: <a href="mailto:koveteles@svagyon.hu">koveteles@svagyon.hu</a>	<u>Munkanapokon:</u> 8.00 – 15.30
<u>Tájékoztatás távhőrendszerre történő csatlakozásról, felhasználói berendezések létesítéséről, korszerűsítéséről</u>	Műszaki vezető	3104.Salgótarján Park út 12. (Ipari Park) Tel: 32/521-370	<u>Munkanapokon:</u> 8.00 – 14.00
<u>Tájékoztatás energiatakarékossági lehetőségekről</u>	Műszaki vezető – Energetikus	3104.Salgótarján Park út 12. (Ipari Park) Tel: 32/521-370	<u>Munkanapokon:</u> 8.00 – 14.00
<u>Tájékoztatás karbantartási, üzemeltetési, tervezési, kivitelezési tevékenységről</u>	Fenntartási divízió	3100.Salgótarján Salgó út 52. Tel: 32/520-220	<u>Munkanapokon:</u> 8.00 – 12.00
Egyéb tájékozási lehetőségek:	Hírlevelek, Helyi rádió, sajtó	<u>honlap:</u> <a href="http://www.svagyon.hu">www.svagyon.hu</a>	

## 5.5 Észrevétel, hiba és panaszbejelentés

### 5.5.1. A felhasználói bejelentés fogalma :

- A felhasználó által írásban, vagy szóban (személyesen vagy telefonon) társaságunkhoz eljuttatott bármely **észrevétel**, amely a távhőszolgáltató



tevékenységével kapcsolatban felmerül . A bejelentés vonatkozhat a szolgáltatás minőségére, meghibásodásokra, káresettel kapcsolatos észrevételekre, számlázással – követeléskezeléssel, dolgozói magatartással kapcsolatos ill. egyéb észrevételekre.

- A felhasználói bejelentés lehet egyéni vagy közérdekű (több egyéni felhasználó érdekében tett bejelentés).
- A **panasz** olyan szóban vagy írásban bejelentett, benyújtott kérelem, mely egyéni vagy csoportos jogsérelem vagy érdeksérelem orvoslására, illetve megszüntetésére irányul.
- A **közérdekű bejelentés** olyan körülményre, hibára vagy hiányosságra hívja fel a figyelmet, amelynek orvoslása, illetőleg megszüntetése a közösség érdekét szolgálja.

### 5.5.2. A felhasználói bejelentések kezelése, ügyintézési határidők

A felhasználói bejelentések történhetnek

- **szóban:** személyes vagy telefonos megkeresés által. A **személyes** ügyintézéshez lehetőséget biztosítunk **ügyintézési időpont** elektronikusan ill. telefonon történő **előzetes egyeztetésére, lefoglalására**. Az ügyfélszolgálati irodában történő személyes ügyintézés esetén a bejelentés típusához rendszeresített adatlap (*Változás bejelentő nyomtatvány, Észrevétel- panasz bejelentési jegyzőkönyv*) kerül felvételre, melynek tartalmát az ügyfél megismeri és aláírásával igazolja valamint egy másolati példányt átvesz belőle. Amennyiben az Ügyfélszolgálaton szóban bejelentett észrevétel - panasz azonnal nem orvosolható, az arról felvett bejelentőlap (jegyzőkönyv) az iktatási rendszeren keresztül az érintett szakterülethez kerül további ügyintézésre, melynek eredményéről írásban értesítjük a bejelentő ügyfelet.

A **telefonon történő ügyintézésre** minden esetben csak az ügyfél azonosítását követően kerülhet sor. Az Ügyfélszolgálatához beérkező valamennyi telefonon tett szóbeli panaszt ill. az ügyfélszolgálat és a felhasználó közötti telefonos kommunikációt hangfelvétellel rögzítjük, a hangfelvételt egyedi azonosító számmal látjuk el, és azt a fogyasztó kérésére díjmentesen rendelkezésére bocsátjuk. Mindezekről az ügyintézés kezdetekor tájékoztatjuk az ügyfelet. A hangfelvételt visszakereshető módon 5 évig megőrizzük. Amennyiben a telefonos megkeresés *változás bejelentés* vagy *Észrevétel –panaszbejelentés* , akkor bejelentőlap (jegyzőkönyv) kerül felvételre illetve érdemi ügyintézésre továbbításra az érintett szakterületre. Panaszbejelentés esetén a panasz kivizsgálásnak eredményéről 15 napon belül írásban értesítjük a felhasználót.

- **írásban:** levélben, email-ben , faxon tett írásbeli bejelentésre , panaszra , a panasz beérkezését követő 15 napon belül írásban válaszolunk. Szóbeli és írásbeli panaszbejelentés esetén is az Ügyfélszolgálat köteles a vállalkozás panasszal kapcsolatos álláspontját és intézkedését indokolással ellátva írásba foglalni és a fogyasztónak a panasz beérkezését követő 15 napon belül megküldeni.

Az ügyintézési és válaszadási határidő indokolt esetben egy alkalommal, legfeljebb 15 nappal meghosszabbítható, mely határidő meghosszabbításáról és annak indokáról a válaszadási határidő letelte előtt írásban tájékoztatjuk a felhasználót. A panaszos bejelentésre vonatkozó esetleges elutasító álláspontunkat minden esetben indokoljuk, és lehetőséget biztosítunk a panasszal kapcsolatos további személyes egyeztetésre, konzultációra, valamint megadjuk az illetékes fogyasztóvédelmi hatóság ill. békéltető testület levelezési címét is. Írásbeli válaszuk másolati példányát 5 évig megőrizzük.

A távhő felhasználóval kapcsolatos valamennyi eseményt, bejelentést Vállalati Integrált Irányítási rendszerünk „Ügyfélkapcsolati tevékenység” moduljában rögzítjük, nyomon követjük és elemezzük.

### 5.5.3. Fogyasztóvédelmi referens foglalkoztatása és feladatköre

A Salgó Vagyon Kft. az 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről 17/D. §-ában foglaltak szerint 2014. február 01-től fogyasztóvédelmi referenst foglalkoztat. A fogyasztóvédelmi referens feladata a vállalkozás fogyasztókat érintő tevékenységének figyelemmel kísérése, a vállalkozás alkalmazottai részére fogyasztóvédelmi tárgyú oktatás, képzés szervezése. A fogyasztóvédelmi referens kapcsolatot tart a fogyasztóvédelmi hatósággal, békéltető testületekkel, valamint egyéb, fogyasztóvédelmi feladatokat ellátó állami szervekkel.

A Salgó Vagyon Kft. alkalmazásában álló fogyasztóvédelmi referens nyilvántartja és koordinálja a távhőszolgáltatási fogyasztói megkereséseket, panaszbejelentéseket, valamint azokra a fogyasztóvédelmi törvényben és a társaság Üzletszabályzatának 5.5.2 pontjában előírtak szerinti válaszadást az alábbiak szerint:

- az Ügyfélszolgálati Iroda vagy a társaság egyéb szervezeti egységei telefonon történő megkeresése esetén
  1. gondoskodik a megkeresett ügyintéző által - a Fogyasztóvédelmi törvény 17/A. §-ának (5) bekezdésében foglalt tartalommal - felvett jegyzőkönyv egy példányának iktatásáról és a megkeresés tényének az erre a célra kialakított nyilvántartásban történő rögzítéséről,
  2. a társaság érintett szervezeti egységétől a jegyzőkönyvben foglalt panasz, bejelentés kivizsgálásában segítséget kér, a kapott információk alapján a fogyasztónak küldendő válaszlevelet aláírásra előkészíti, különös figyelemmel a fogyasztó rendelkezésére álló jogorvoslati lehetőségek igénybevitelére vonatkozó tájékoztatásra,
  3. gondoskodik a válaszlevélnek a megkeresés napjától számított 15 napon belül tértivevénnyel, a megkeresésről felvett jegyzőkönyv egy példányával együttesen történő megküldéséről,
  4. gondoskodik a panasz, bejelentés elintézésének az erre a célra kialakított nyilvántartásban történő rögzítéséről,
- az Ügyfélszolgálati Iroda vagy a társaság egyéb szervezeti egységei e-mailen, illetve a társaság honlapján keresztül történő megkeresése esetén

1. gondoskodik a fogyasztói megkeresés egy példányának *iktatásáról* és a megkeresés tényének az erre a célra kialakított nyilvántartásban történő *rögzítéséről*,
  2. a társaság érintett szervezeti egységétől a panasz, bejelentés kivizsgálásában segítséget kér, a kapott információk alapján a fogyasztónak küldendő *válaszlevelet* aláírásra előkészíti, különös figyelemmel a fogyasztó rendelkezésére álló jogorvoslati lehetőségek igénybevételére vonatkozó tájékoztatásra,
  3. gondoskodik a válaszlevélnek a megkeresés napjától számított 15 napon belül tértivevénnyel történő *megküldéséről*,
  4. gondoskodik a panasz, bejelentés elintézésének az erre a célra kialakított nyilvántartásban történő *rögzítéséről*,
- az Ügyfélszolgálati Iroda vagy a társaság egyéb szervezeti egységei személyesen történő megkeresése esetén
    1. gondoskodik a megkeresett ügyintéző által - a Fogyasztóvédelmi törvény 17/A. §-ának (5) bekezdésében foglalt tartalommal - felvett jegyzőkönyv egy példányának *iktatásáról* és a megkeresés tényének az erre a célra kialakított nyilvántartásban történő *rögzítéséről*,
    2. a társaság érintett szervezeti egységétől a jegyzőkönyvben foglalt panasz, bejelentés kivizsgálásában segítséget kér, a kapott információk alapján a fogyasztónak küldendő *válaszlevelet* aláírásra előkészíti, különös figyelemmel a fogyasztó rendelkezésére álló jogorvoslati lehetőségek igénybevételére vonatkozó tájékoztatásra,
    3. gondoskodik a válaszlevélnek a megkeresés napjától számított 15 napon belül tértivevénnyel, a megkeresésről felvett jegyzőkönyv egy példányával együttesen történő *megküldéséről*,
    4. gondoskodik a panasz, bejelentés elintézésének az erre a célra kialakított nyilvántartásban történő *rögzítéséről*,
  - a Nógrád Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőségétől vagy más fogyasztóvédelmi hatóságtól érkező megkeresés esetén
    1. gondoskodik a megkeresés egy példányának *iktatásáról* és a megkeresés tényének az erre a célra kialakított nyilvántartásban történő *rögzítéséről*,
    2. a társaság érintett szervezeti egységétől megkeresésben foglalt panasz, bejelentés kivizsgálásában segítséget kér, a kapott információk alapján a hatóságnak küldendő *válaszlevelet* aláírásra előkészíti,
    3. gondoskodik a válaszlevélnek a hatóság által megjelölt határidőn belül tértivevénnyel történő *megküldéséről*,
    4. gondoskodik a hatósági megkeresés elintézésének az erre a célra kialakított nyilvántartásban történő *rögzítéséről*,
- A társaság alkalmazottai részére fogyasztóvédelmi tárgyú oktatás, képzés szervezését koordinálja.

#### 5.5.4. Jogorvoslati helyek

- a Salgó Vagyon Kft. vevőszolgálati helyei (részletesen lásd az 5.4. pontban)
- a Salgó Vagyon Kft. ügyvezető igazgatója (3104 Salgótarján, Park út 12.)
- Nógrád Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség  
3100 Salgótarján, Mérleg út 2. **e-mail : fogyved\_emf\_salgotarjan@nfh.hu**
- Nógrád Megyei Békéltető Testület 3100 Salgótarján, Alkotmány út 9/a  
Telefonszám: 32/520-860 , Fax szám: 32/520-862 , e-mail: nkik@nkik.hu
- Salgótarján Megyei Jogú Város Polgármesteri Hivatal Városfejlesztési és Városüzemeltetési Iroda (mint a szakmai felügyeletet ellátó szerv)  
3100 Salgótarján, Múzeum tér 1.
- Salgótarján Megyei Jogú Város Jegyzője (mint a működési engedély kiadója)  
3100 Salgótarján, Múzeum tér 1.

Minden vevőszolgálati helyiségben ki kell függeszteni a jogorvoslati, illetve a fogyasztóvédelmi feladatokat ellátó szervek megnevezését és címét!

#### 5.5.5. Az ügyfél- és vevőszolgálati dolgozók elvárt viselkedése, etikai normák

- szakmai felkészültség,
- határozott és jó kommunikációs készség ,
- empátia, segítőkészség, türelem,
- ápoltság megjelenés,
- a használatra előírt és kiadott arculati elemek, a társaság logójával ellátott azonosító (kitűző ) valamint egyen és munkaruha rendeltetésének megfelelő használata,
- kölcsönös tisztelet és megbecsülés,
- ügyfélközpontú magatartás,
- a távhőszolgáltató érdekeinek képviselője, a társaság jó hírének és megítélésének erősítése.

## 6./ A TÁVHŐSZOLGÁLTATÁSI DÍJ és ÁR ALKALMAZÁSI FELTÉTEL RENDSZER

### 6.1. A távhőszolgáltatási díj összetétele és tartalma

6.1.1. A távhőszolgáltatási díj alapidíjból és hődíjból áll. A távhőszolgáltatási díjak (alapidíj és hődíj) nem tartalmazzák a melegvíz előállításához felhasznált hálózati hidegvíz víz- és csatornahasználati díját és a felszámítandó ÁFÁ-t.

6.1.2. Az alapidíj a felhasználói csatlakozási ponton a mindenkori, folyamatos és igényeknek megfelelő mennyiségű távhőkapacitásról való vételezési lehetőség megteremtésének költségegysége (Ft/MW/év, Ft/légm<sup>3</sup>/év). Az alapidíj éves díj, amelyet tizenkét egyenlő részletben, havonta fizet a felhasználó a következők szerint:

- a) Lakossági alapidíj (Ft/légm<sup>3</sup>/év): fűtött légm<sup>3</sup> alapján
- b) Egyéb felhasználó esetén:

ba) Teljesítmény alapdíj (Ft/MW/év): a szerződésben lekötött maximális (csúcs) teljesítmény alapján,

bb) Átalány alapdíj (Ft/légm<sup>3</sup>/év): fűtött légm<sup>3</sup> alapján

6.1.3. A lakossági felhasználók távhővel ellátott épületeinél, ha a távhőt:

a) csak fűtési célú felhasználásra vételezik, akkor csak a fűtésre vonatkozó alapdíjat (az alapdíj 80%-át) kell megfizetni,

b) ha az épületben fűtés és melegvíz termelésre is használják, akkor az alapdíj megfizetése szempontjából az épületen belül az egyes felhasználási helyek fűtési és melegvíz ellátásától függetlenül különbség nem tehető, az alapdíj nem bontható.

6.1.4. Az alapdíj nem tartalmazza, ezért a következő szolgáltatásokat a távhőszolgáltató megrendelés és térítés ellenében köteles elvégezni:

a) a fűtési rendszer leürítése, feltöltése a felhasznált víz árával együtt számlázva,

b) a felhasználó tulajdonában lévő berendezések javítása.

6.1.5. Hődíj a felhasználói hőközpontokban, vagy hőfogadó állomásokon megmért távhő mennyiségéért fizetendő díj mely a hőenergia egységárának (Ft/GJ) és az elfogyasztott mennyiségének (GJ) szorzata.

6.1.6. A hőközpontban vagy hőátadóknál megmért hőenergia fűtésre és melegvíz termelésre osztható. A melegvíz termelés (hődíja) egységköltsége (Ft/vízm<sup>3</sup>), egy köbméter víz átlagosan 50 °C-al való felmelegítéséhez felhasznált hőenergia költségét jelenti, de nem tartalmazza a felhasznált hálózati hidegvíz költségét.

6.1.7. Amennyiben a lakó- vagy vegyes használatú épület felhasználói közössége maga üzemelteti és tartja fenn a távhővel ellátott épületének felhasználói hőközpontját, akkor csak a felhasználóra (vagy díjfizetőre) vonatkozó alapdíj 90%-át kell megfizetni a szolgáltató részére.

6.1.8. A költségmegosztóval nem rendelkező épületekben lévő fűtött garázsokra 50%-os hődíj költséget kell elszámolni, ha abban az eredeti gépészeti terveknek megfelelő teljesítményű hőleadók vannak felszerelve. Ha a hőleadókat bővítették, akkor a teljes hődíjat kell fizetni.

6.1.9. A költségmegosztás lehetőségeit és részletes szabályát az Ör. rendelet 25. §-a és a 157/2005.(VIII.15).Kormányrendelet 17/A-17/H.§-ai tartalmazzák.

## **6.2. A díjak kialakításának általános feltételei**

A lakossági és külön kezelt intézmények távhő árát a 6.3. pont szerint a hatóság szabályozza. Az egyéb felhasználói kör részére a szolgáltató a piaci és gazdasági érdekeinek figyelembevételével állapítja meg a távhőszolgáltatási díjat.

## **6.3. Hatósági árszabályozás**

A távhőszolgáltatónak értékesített távhő árát, valamint a lakossági felhasználónak és a külön kezelt intézménynek nyújtott távhőszolgáltatás (fűtés és használati melegvíz) díját – mint legmagasabb hatósági árat (a továbbiakban együtt: hatósági ár) –, a hatósági ár szerkezetét és alkalmazási feltételeit a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási

Hivatal javaslatának figyelembevételével, az illetékes miniszter rendeletben állapítja meg a távhőszolgáltatónak értékesített távhő árának, valamint a lakossági felhasználónak és a külön kezelt intézményeknek nyújtott távhőszolgáltatás díjának megállapításáról szóló 50/2011. (IX.30.) NFM rendeletben meghatározott feltételek szerint.

## **7./ A TÁVHŐSZOLGÁLTATÁSI KÖLTSÉGEK és DÍJAK SZÁMLÁZÁSA, ELSZÁMOLÁSA**

### **7.1. A költségek elszámolása**

7.1.1. A szolgáltatott távhő elszámolása hiteles hőmennyiségmérés alapján történik.

7.1.2. A fűtési hődíj költségeket az Ör. rendelet 25.§.-ában és a 157/2005.(VIII.15). Kormányrendelet 17/A-17/H.§-aiban szereplő költségmegosztási szabályok szerint kell elszámolni.

7.1.3. A melegvíz termeléshez felhasznált hődíjra vonatkozó elszámolást az Ör. rendelet 29. §-ában részletezett szabályoknak megfelelően kell elvégezni.

7.1.4. A felhasználói közösség összesített felmelegített vízfogyasztásából számított hőmennyiséget kell a hőmennyiségmérő által rögzített összes hőfogyasztásból levonni, majd a különbséget fűtési költségként elszámolni.

7.1.5. A lakossági és átalány alapdíjas egyéb felhasználók hődíj elszámolása évente legalább egyszer, az elszámolandó időszak végén rögzített mérőállásokkal történik. A teljesítmény alapdíjas egyéb felhasználók hődíj elszámolása havonta történik a tárgyható utolsó napi óraállásoknak megfelelően.

### **7.2. A díjak számlázása és pénzügyi és pénzügyi elszámolása**

7.2.1. Az alapdíjat a felhasználó/díjfizető a 6.1.2 és 6.1.3. pontok szerint fizeti meg távhőszolgáltató részére.

7.2.2. A távhőszolgáltató a várható hődíj költségeket figyelembe véve havonta hődíj előleg számla kibocsátására jogosult az alábbiak szerint:

a) lakossági és átalány alapdíjas egyéb felhasználónak (vagy díjfizetőnek) az előző hődíj elszámolási időszak hőfogyasztásának megfelelő mértékű havi hődíj előleget kell fizetnie a tárgyható utolsó napjáig. A hődíj előleg mértéke azonban nem lehet magasabb a városi átlag 2,0-szeresénél és nem lehet alacsonyabb a városi átlag 0,3-szeresénél. A lakossági alapdíjas felhasználó fűtési szokásainak változása esetén a hődíj előleg módosítását írásban kezdeményezheti a távhőszolgáltatónál egy elszámolási időszakon belül maximum két alkalommal, a bejelentés beérkezését követő hónaptól.

b) a teljesítmény alapdíjas egyéb felhasználóknak az előző év ugyanazon hónapja hőfogyasztásának (ennek hiányában az előző havi hőfogyasztás) 80 %-át a kibocsátott számlán feltüntetett fizetési határidőig kell megfizetniük hődíj előleg címén.

7.2.3. A távhőszolgáltató

a) a lakossági és átalány alapdíjas egyéb felhasználóval (vagy díjfizetővel) a lakó- és vegyes célra használt épületekben évente legalább egyszer, a felhasználási adatok

Kiadás: 2.

SZ száma: SZ 20

Dátum: 2014.02.28.

Oldalszám: 38 / 54



leolvasását követően pénzügyileg elszámol: a tényleges fogyasztás költségei ismeretében a befizetett előleg figyelembe vételével az elszámolási különbözeteket visszafizeti vagy beszedi.

A pénzügyi elszámolás határideje légm<sup>3</sup> alapján történő elszámolás esetén a leolvasást követő 90 napon belül, költségmegosztók alapján történő elszámolás esetén a felosztás átvételét követő 30 napon belül.

b) a teljesítmény alapdíjas egyéb felhasználóval havonta számol el pénzügyileg, a tárgyhót követő hónap előleg számlájának kibocsátásával egyidejűleg.

c) évente egyszer jogosult a hitelesített melegvízmérővel rendelkező lakossági és átalány alapdíjas felhasználónak (vagy díjfizetőnek) a havi melegvíz előleg mértékének felülvizsgálatára, az éves melegvíz elszámolást követően.

A távhőszolgáltató az előző évi tényleges melegvíz-fogyasztás alapján új előleg mértéket határoz meg, melynek módosítását (csökkentését vagy emelését) a felhasználó (vagy díjfizető) fogyasztási szokásainak változása esetén írásban kezdeményezheti a távhőszolgáltatónál egy elszámolási időszakon belül maximum két alkalommal, a bejelentés beérkezését követő hónaptól.

7.2.4. A visszafizetett vagy beszedett különbözet után kamat nem jár, amennyiben a szerződésben rögzített elszámolási határidőn belül történik meg az elszámolás.

7.2.5. A távhőszolgáltató a számlákat a vele szerződéses kapcsolatba került felhasználó vagy díjfizető nevére állítja ki, követeléseit vele szemben érvényesíti. A tulajdonos és a bérlő vagy használó részére számlázza. A távhőszolgáltatási díj a bérlő vagy használó által történt megfizetéséért a tulajdonos helyállási kötelezettséggel tartozik.

7.2.6. A felhasználó (vagy díjfizető) személyében bekövetkezett változást a régi és új felhasználó (vagy díjfizető) írásban köteles a távhőszolgáltatónak a bekövetkezett változástól számított 15 napon belül bejelenteni. Egyéb felhasználó esetén a távhőszolgáltató a bejelentést követő 15 napon belül köteles az új felhasználó részére a közüzemi szerződés megkötésére írásban ajánlatot tenni.

7.2.7. A bejelentésnek tartalmaznia kell az új felhasználó vagy díjfizető személyének azonosításához szükséges adatokat, a felhasználási hely pontos megjelölését és a változás időpontját. A távhőszolgáltató jogosult a változás, valamint a felhasználó/díjfizető igazolására alkalmas okirat bemutatását kérni.

7.2.8. A számlázás módosítását a bejelentésben megjelölt időponttól, de legkorábban a bejelentés beérkezésének időpontjától lehet igényelni a távhőszolgáltatótól. A bejelentés időpontjáig a számlafizetési kötelezettség a régi felhasználót (díjfizetőt) terheli.

7.2.9. A felhasználónak (vagy díjfizetőnek) bejelentési kötelezettsége van akkor is a szolgáltató felé, ha az adott helyiségben tevékenység (funkció) változás történik:

a) lakossági vagy közösségi célú helyiséget vállalkozási célra alakít ki, vagy ad bérbé,

b) a helyiség fűtési és/vagy melegvíz rendszerén lényeges átalakításokat kíván végrehajtani.

### **7.3. Számlázási kötelezettség**

A távhőszolgáltató havi rendszerességgel számlát készít a távhőszolgáltatási közüzemi szerződésben rögzített feltételekkel.

A távhőszolgáltató a számlát a felhasználó/díjfizető által bejelentett levelezési címre kézbesíti, amely eltérhet a fogyasztási hely címétől.

A számlázásra vonatkozó jogszabályi előírások betartásával, a távhőszolgáltatásért fizetendő ellenértékről a távhőszolgáltató számlát állít ki, amelyet a fizetési határidő előtt kézbesít, eljuttat a felhasználónak/díjfizetőnek.

A felhasználó/díjfizető a számla megfizetésének alábbi módjai közül választhat:

- csekkes befizetés,
- átutalás lakossági folyószámláról csoportos fizetési rendszerben,
- egyszeri átutalás lakossági folyószámláról,
- pénztári befizetés.

Az alkalmazott Hődíjszámla nyomtatványokat a 7.sz. melléklet tartalmazza.

### **7.4. Díjfizetési kötelezettség**

A számlát a Salgó Vagyon Kft. a 7.2.5. pontnak megfelelően állítja ki.

A díjfizetést az épület/épületrész hasznélvezője, bérlője is teljesítheti, de ez nem mentesíti a tulajdonost a díj- és díjhátralék fizetési kötelezettsége alól.

## **8./ KÖVETELÉSKEZELÉSI FOLYAMATOK, A DÍJFIZETÉSI HÁTRALÉK BEHAJTÁSA**

### **8.1. Követeléskezelési alapelvek**

8.1.1. A távhőszolgáltatási díj meg nem fizetéséből eredő tartozások kezelésének egyik alapelve a **megelőzés**, nem engedhető meg, hogy a felhasználó nagyobb összegű tartozást halmozzon fel. Ennek megfelelően nagyon fontos, hogy az adós már 15-60 napos késedelemnél is érezze, hogy "figyelemmel van kísérve".

8.1.2. A másik legfontosabb alapelv **az utánkövetés**, vagyis a már megkezdett követeléskezelési folyamatok (részletfizetési megállapodás teljesítése, fizetési meghagyás jogerőre emelkedése, végrehajtási eljárás megindítása, letiltásból érkező befizetések, árverés kitézése és lebonyolítása) és emellett az önkéntes teljesítések következetes figyelemmel kísérése, annak érdekében, hogy az adós érezze, hogy mindaddig fokozottabb ellenőrzés alatt áll, amíg a felhalmozott tartozását ki nem egyenlíti.



## 8.2. A hátralékos állomány

8.2.1. A távhőszolgáltatási követeléskezelés sajátossága, hogy **az adós végső soron mindig az ingatlan tulajdonosa**, az esetleges bérlői tartozásért a tulajdonos mögöttes helytállási felelősséggel tartozik.

### 8.2.2. A jogviszonnal rendelkező fogyasztók körében

1. **"kis adós"** az, aki csak 90 napon belüli hátralékkal rendelkezik, általában a szóbeli vagy írásbeli figyelmeztetés eredményeként tartozását rendezzi, vagy részletfizetési megállapodás alapján teljesít;

2. **"közepes adós"**, akinek csak 180 napon belüli hátraléka van és jogi eljárás még nem indult vele szemben. A csoport kezelésének eszközei: telefonos megkeresés, egyedi egyeztetés a tartozás megfizetésére, fizetési felszólítások, fizetési megállapodás kötése, lakásfenntartási támogatás igénybevételek ajánlása;

3. a **"nagy adósok"** egyik csoportjába tartoznak azok, akik 180-365 nap közötti hátralékkal rendelkeznek, a csoport kezelésének eszközei: egyedi (személyes) egyeztetés a tartozás rendezésére, fizetési felszólítások, fizetési megállapodás kötése, lakásfenntartási támogatás és adósságkezelési támogatás igénybevételek ajánlása. Szükség szerint jogi eljárás kezdeményezése, fizetési meghagyásos, majd

végrehajtási eljárás lefolytatása, végső biztosítékként az adós ingatlanára végrehajtási jog bejegyeztetése;

4. a **"nagy adósok"** másik csoportja pedig azokból áll, akik 365 napon túli tartozással is rendelkeznek, és tartozásuk (részben vagy egészben) jogi eljárás alatt áll. A csoport kezelésének eszközei: a jogi eljárás alatt álló követelések alakulásának havi rendszerességű figyelemmel kísérése, szükség szerint új eljárási cselekmények kezdeményezése, jogerős fizetési meghagyás alapján végrehajtás kezdeményezése, letiltás kezdeményezése, részletfizetési megállapodás kötése egyedi elbírálás mellett (szociális helyzet figyelembe vételével), végső esetben ingatlan árverés kezdeményezése.

8.2.3. A **jogviszony megszűnését követően** megmaradó tartozásállomány nagysága, illetve az ebben érintett adósok száma a távhőszolgáltatásban nem jelentős.

## 8.3. Hagyományos követeléskezelési eszközök

8.3.1. Az alapelvek megvalósulását, a hatékony követeléskezelést szolgálja kezdetben a telefonon történő megkeresés, **a szóbeli felszólítás** a kifizetetlen számla/számlák rendezésére, majd ennek eredménytelensége esetén **az írásbeli felszólítás**. A távhő követeléskezelési tapasztalatok alapján **a részletfizetési megállapodás** lehetősége hatékony eszköz a tartozásállomány csökkentésére anélkül, hogy a jogi eljárással járó (bár sikeres behajtás esetén utóbb megtérülő) költségeket a Társaságnak meg kellene előlegeznie.

8.3.2.A 100.000 Ft-ot, illetve 180 napot meghaladó, a szóbeli és az írásbeli felszólítás ellenére nem rendezett tartozás beszedésére ugyanakkor már **jogi eljárás** kezdeményezése indokolt, illetve egyes esetekben **egyedi követeléskezelésre** is sor kerülhet. A jogi eljárás eredményeként, amennyiben időközben a felhasználó nem rendezi önként a tartozását, a végrehajtási eljárás során tipikusan munkabérből, illetve egyéb járandóságokból történő letiltás, ritkábban ingó vagy ingatlan vagyon árverési úton történő értékesítése vezet a követelés (valamint az ahhoz kapcsolódó kamat és az eljárással felmerült költségek) megtérülésére. Az egyedi követeléskezelés körében szociális részletfizetési megállapodás vagy szociális adósságkezelési megállapodás is eredményre vezethet, illetve kivételes esetben több adós (pl. szülő és felnőtt gyermeke) külön fennálló tartozása együttesen is kezelhető, egy háromoldalú megállapodás keretében, amennyiben a behajtás eredményessége ily módon javítható.

#### **8.4. Speciális követeléskezelési eszközök**

8.4.1. A távhőszolgáltatási kintlévőségek kezelésének sajátossága, hogy az ebből származó bevétel a Társaság saját bevétele, így a tulajdonos Önkormányzat jóváhagyásának szükségessége nélkül **a cégvezetés a jó gazda gondosságának szem előtt tartásával dönthet** arról, hogy ragaszkodik a tőketartozás mellett az ahhoz kapcsolódó kamatok és költségek teljes körének kényszer útján megkísérelt, de adott esetben eredménytelen behajtásához, vagy a kamat és a költség "feláldozásával",

elengedésével arra törekszik, hogy a tőketartozások minél nagyobb arányban befizetésre kerüljenek.

8.4.2. A távhőszolgáltatási kintlévőségek kezelésének sajátos lehetősége, a fizetési határidőre történő számlakiegyenlítés előmozdításának hatékony eszköze **a jól fizető fogyasztók jutalmazása**, pl. alaplíj bónusz engedménnyel (ami mindenkire vonatkozik, aki a meghatározott feltételeknek eleget tesz) vagy jutalomSORsolással (amikor a feltételeknek megfelelők közül időszakonként néhány fő részesül a tényleges kedvezményben). Az alaplíj bónusz akciónak minden esetben egy hosszabb távú, pl. 9-12 havi határidőre történő számladíj fizetési gyakorlathoz kell kapcsolódnia. A korábbi évek tapasztalata szerint az ilyen típusú akciók időszaka alatt mérhetően javul ugyan a határidőre történő fizetési készség, ami önmagában jelentős eredmény, de a tartós hátralék kialakulásának megelőzésében ez a módszer nem játszik jelentős szerepet.

8.4.3. A tartozás beszedése és a követelésállomány növekedésének megakadályozása érdekében a lakossági felhasználók részére **további akciók** is hirdethetőek:

1. **"Jól fizető fogyasztó akció"**: a cégvezetés döntése alapján meghirdethető akció, amelyen való részvétel feltétele, hogy a tárgyhavi számladíj befizetése legkésőbb a számlán szereplő fizetési határidőre megtörténjen, és emellett lejárt esedékességű tartozása se legyen a felhasználónak. A feltétel teljesülése esetben nyereménysorsoláson vehet részt, a nyeremény pedig meghatározott összeg jóváírása a következő tárgyhavi távhődíj-számlában.

2. "**Jó fizető lakóépület akció**": a cégvezetés döntése alapján meghirdethető akció, melynek során a lakóépületi adósok folyamatos értékelése mellett negyedéves összegző értékelés alapján a kiemelkedően teljesítő lakóépületek felhasználói számára a következő hónapban alapdíj-kedvezmény adható. Cél a „Tartozásmentes lakóépület” státusz elérése.

3. "**Tartozásrendezési akció**": a 180 napon belüli tartozással, a 365 napon belüli tartozással, vagy a 365 napon túli tartozással is rendelkező fogyasztók tartozásának csökkentésére is igénybe vehető lehetőség. Ugyancsak a cégvezetés döntése alapján a tőketartozás egyidejű megfizetése mellett az ahhoz kapcsolódó kamat, valamint egyes költségek elengedésével járhat.

### **8.5. A követeléskezelés hatékonyságának biztosítása**

8.5.1. A távhő követeléskezelési módszerek **évről évre felülvizsgálásra kerülnek**, a hangsúly azonban minden esetben a tartós (180 napon túli) tartozásállomány kialakulásának megelőzésén van. A cél mindenképpen az, hogy a felhasználó havi rendszerességgel kifizesse a számláit, amire a távhőszolgáltatási átalány díjfizetési mód, azaz az éves távhőköltség fűtési idénytől független, 12 havi egyenlő részletben történő számlázása és fizetése is jó lehetőséget nyújt.

8.5.2. A tapasztalatok szerint a távhőszolgáltatás területén az eredményes követeléskezeléshez egyrésztől fontos a **személyes kapcsolattartás**, a humánus hozzáállás, ugyanakkor a **folyamatos presszió** a telefonos és írásbeli megkeresések által. Természetesen ezek az eszközök csak abban az esetben és csak addig alkalmazhatóak, amíg a felhasználó ezekre reagálva a tartozását önként rendezi.

8.5.3. Társaságunk a követelések kezelésére és beszedésére saját Jogi és követeléskezelési csoportot működtet. A jogi eljárás (*Fizetési meghagyás, Végrehajtási eljárás*) kezdeményezését megelőzően hatékony megoldást nyújthat a hátralék beszedésében külső követeléskezelő céggel való együttműködés, mely lehetőség alkalmazásától társaságunk nem zárkozik el.

## **9./ AZ ÜZEMI ESEMÉNYEK RENDSZERE**

### **9.1. Hibaelhárítás**

#### **91.1. Hibabejelentés**

A hiba bejelentése történhet személyesen, telefonon, levélben, a társaság Hőszolgáltatási divíziójának központjában lévő ügyeleten folyamatosan 0-24 óráig. (Salgótarján, Salgó út 52., Telefon: 32/520-222)

#### **9.1.2. A hiba elhárításának rendje:**

- A távfelügyeletben észlelt és a felhasználók által bejelentett hibák szakszerű és gyors elhárításáról a Salgó Vagyon Kft. gondoskodik.

- A bejelentések és hibák kezelési rendjét, a helyesbítő és megelőzési tevékenységeket, annak folyamatát az MSZ EN ISO 9001:2009 minőségirányítási rendszerünk ME04 Hőszolgáltatási divízió folyamatai eljárási utasításban határoztuk meg.
- A bejelentett hibák rangsorolását az elvárt reagálási gyorsaságot az üzletszabályzat 12. fejezete rögzíti.

## **9.2. Hibából, üzemzavarból eredő szüneteltetés**

A távhőszolgáltató jogosult az élet-, egészség- vagy a vagyonbiztonság veszélyeztetése, a szolgáltatói berendezés üzemzavar esetén, valamint más módon el nem végezhető munkák elvégzéséhez a távhőszolgáltatást a szükséges legkisebb felhasználói körben és időtartamban szüneteltetni.

A távhőszolgáltatás szüneteltetése miatt a felhasználói berendezésekben keletkezett károkat, amennyiben a szolgáltatás szünetelésében a felhasználó vétkes, a szolgáltató köteles megtéríteni.

A távhőszolgáltató a távhőrendszer egészét érintő karbantartási, terv szerinti felújítási munkákat évente június 1-e és augusztus 31-e közötti időszakban végezheti.

A távhőszolgáltató köteles az előre tervezhető karbantartási, felújítási munkák miatti szüneteltetés időpontjáról és várható időtartamáról az üzletszabályzatban vagy a szerződésben rögzített módon az érintett felhasználókat előre értesíteni.

A karbantartási, hibaelhárítási, átalakítási és fejlesztési munkák befejezésével a távhőszolgáltatói berendezések és felhasználói vezetékhalózat vízzel történő feltöltésekor a távhőszolgáltató vagy a munkát végző szervezet köteles gondoskodni a rendszer megfelelő légtelenítéséről, hogy a megfelelő szintű szolgáltatás a végpontokon is biztosítható legyen.

Ha a felhasználói berendezés hibája üzemzavart idézhet elő, illetőleg a távhőrendszer üzembiztonságát vagy a szolgáltatás folyamatosságát veszélyeztetheti, a távhőszolgáltató a hiba kijavításáig a szolgáltatást korlátozhatja, illetőleg szüneteltetheti.

A távhőszolgáltatási berendezéseken végzett előre tervezhető karbantartási és felújítási munkák miatt szükségessé váló szüneteltetés esetén a felhasználók kiértesítését az alábbiak szerint végezzük:

- egész rendszerre vagy a rendszer, jelentős területeire kiterjedő szüneteltetést a médiákban (rádió, sajtó, hirdetési lapok) fizetett hirdetés formájában kell közzé tenni az esemény bekövetkezését megelőzően legalább 2 héttel,
- fenti eseményt a Városunk című hetilapban előre jelezni kell a felhasználóknak,
- kisebb területre (néhány lakótömbre vagy egy-egy hőközpont) kiterjedő szüneteltetésről a közös képviselőt írásban kell értesíteni az esemény bekövetkezését megelőzően legalább 2 héttel, ezen kívül lépcsőházi feliratokkal, figyelemfelhívással is jelezni kell a szüneteltetés okát és várható időtartamát

9.2.7. A szolgáltatói berendezés hibájából eredő szüneteltetés esetén az Ör. 19. § figyelembe vételével díjvisszatérítés jár a felhasználónak.

- Az előzőekben leírt eljárást kell alkalmazni abban az esetben is, ha a szüneteltetést más közmű (Áramszolgáltató, Gázszolgáltató, Vízsolgáltató) okozta azzal az eltéréssel, hogy a Salgó Vagyon Kft. az elszenvedett, bizonyított kárait az okozó közmű felé jogosult továbbhárítani.
- Felhasználói berendezés hibájából eredő szüneteltetés esetén a távhőszolgáltatást teljesítettnek kell tekinteni a hibát okozó berendezés tulajdonosának épületében (épületrészében).  
Egyéb felhasználó díjvisszatérítését a hibát okozó berendezés tulajdonosa felé a szolgáltató jogosult továbbítani.

### **9.3. Hibából, üzemzavarból eredő korlátozás**

Abban az esetben, ha a távhőszolgáltatás díját a felhasználó felszólítás ellenére sem fizeti meg, a szolgáltató jogosult a felhasználónak illetve a tulajdonában lévő épületnek (épületrésznek) nyújtott szolgáltatást a teljesítés helyétől függetlenül korlátozni a hátralék megfizetéséig. A korlátozás csak oly módon alkalmazható, hogy az ne érintse a teljesítő díjfizetőt vagy felhasználót.

- A díjhátralék miatti korlátozás fokozatai a következők lehetnek:
  - a./ lakóépületeknél:
    - használati melegvíz-szolgáltatás szüneteltetése
    - fűtés csökkentés, legfeljebb + 12 °C hőmérsékletig
  - b./ nem lakóépületeknél:
    - a távhőszolgáltatás korlátozása
    - a távhőszolgáltatás szüneteltetése.

Az országos tüzelőanyag hiány miatt, illetve környezetvédelmi veszély esetén a korlátozás részletes feltételeit és a korlátozási sorrend elkészítésének szabályait az Ör. rendelet 21. és 22.§-ai írják elő. A távhőszolgáltatás felhasználói korlátozási sorrendjét az Ör. rendelet 2. sz. melléklete tartalmazza.

Üzletszabályzatunk 5. sz. mellékletében felhasználónkénti részletezettségben ( lakosság, intézmény , közület) mutatjuk be az I.-IV. fokozatú korlátozási sorrendet.

## **10./ KAPCSOLATOK**

### **1.1. Kapcsolat a felhasználókkal**

A felhasználókkal történő kapcsolattartás módját és kritériumait Üzletszabályzatunk 5./ Ügyfél- és Vevőszolgálati tevékenység pontja tartalmazza.

### **1.2. Kapcsolat a felhasználói érdekképviseleti szervekkel**

A Salgó Vagyon Kft. rendszeres kapcsolatot tart fenn a fogyasztóvédelmi ill. érdekképviseleti szervezetekkel, annak érdekében, hogy a felhasználókat érintő kérdésekben

- megismerje azok véleményét,

- együttműködjön a szolgáltatással kapcsolatos felhasználói panaszok, bejelentések, észrevételek kivizsgálásában.

Tájékoztatja a fogyasztóvédelmi felügyelőséget a felhasználó és szolgáltató kapcsolatára vonatkozó kérdésekben, egyeztet és állásfoglalást kér speciális esetekben. *(Pl. hatósági ár alkalmazása, rezsicsökkentés végrehajtása és ehhez kapcsolódóan elvárt tájékoztatási kötelezettség módja és alkalmazása, stb.)*

Az együttműködés és közvetlen kapcsolattartás az ügyvezető igazgató valamint a műszaki és a gazdasági igazgató útján valósul meg.

A Salgó Vagyon Kft. fogyasztóvédelmi szervek és érdekképviseltek részére hozzáférhetővé tesz minden olyan kiadványt és tájékoztató anyagot, amelyek a felhasználók és a Salgó Vagyon Kft. kapcsolataira vonatkoznak. A távhőszolgáltató Üzletszabályzatának jóváhagyása, módosítása előtt az önkormányzat jegyzője köteles azt jóváhagyásra, véleményezésre megküldeni a fogyasztóvédelmi hatóságnak.

### **10.3. Kapcsolat a stratégiai beszállítókkal**

A hőenergia szolgáltatás zavartalan és biztonságos ellátása érdekében a külső beszállítókkal rendszeres és folyamatos kapcsolattartás szükséges. A kapcsolattartás módját a megkötött szerződések foglalják keretbe.

A stratégiai beszállítóinkat Üzletszabályzatunk 9. sz. melléklete tartalmazza.

### **10.4. Közzétételi kötelezettség, kapcsolat a MEKH-el**

**10.4.1. A távhőszolgáltató a honlapján közzéteszi, és a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatalnak - az erre a célra fenntartott honlapon való közzététel céljából - haladéktalanul megküldi**

- a) a távhőszolgáltató és a távhőtermelő közötti hővásárlási és ármegállapítási célú megállapodásokat,
- b) a távhőszolgáltató és a helyi önkormányzat között a helyi önkormányzat területén közüzemi szolgáltatás ellátására kötött megállapodásokat,
- c) a távhőszolgáltató és a helyi önkormányzat közötti hőszolgáltatási és ármegállapítási célú megállapodásokat.

10.4.2. Ezen megállapodásokról **a távhőszolgáltató törölheti** a technológiai eljárásokra, a műszaki megoldásokra, a gyártási folyamatokra, a munkaszervezési és logisztikai módszerekre, továbbá a know-how-ra vonatkozó olyan üzleti titkokat, amelyek megismerése a távhőszolgáltató vagy a távhőtermelő üzleti tevékenységének végzése szempontjából aránytalan sérelmet okozna.

10.4.3. **Nem törölhető** a leírtak szerint

- a) az alkalmazott ár, illetve díj mértéke, a díjstruktúra,
- b) a költségtételek megjelölése és mértéke, a figyelembevétel módja,
- c) a díjtételek megjelölése és mértéke, a figyelembevétel módja,
- d) az elvárt nyereség meghatározása,



- e) a kapcsolt és a megújuló energiaforrással történő energiatermelés kimutatható környezetvédelmi és gazdasági előnyei - a Tsz. 57. § (2) bekezdés b) pontja szerinti - figyelembevételének módja, és
- f) minden egyéb olyan adat, amely az árképzés, illetve a díjmegállapítás alapjául szolgál.

#### 10. 4.4. A távhőszolgáltató a honlapján közzéteszi továbbá

- a) az üzletszabályzatát,
- b) a felhasználói panaszok intézésével kapcsolatos információkat,
- c) a feladatkörrel rendelkező fogyasztóvédelmi szervek és felhasználói társadalmi érdekképviselők elérhetőségét,
- d) a számvitelről szóló törvénynek megfelelő formában az előző gazdálkodási év adatait,
- e) külön jogszabályban meghatározott információkat,
- f) a távhőszolgáltató szolgáltatási területén elérhető, a távhőszolgáltatással kapcsolatos támogatások feltételeit, pályázatok adatait.

#### 10.4.5. A távhőszolgáltató a honlapján, valamint a helyben szokásos módon köteles közzétenni:

- a) a távhőszolgáltató gazdálkodásával kapcsolatos, a távhőszolgáltatás hatósági árait befolyásoló, a cégbíróságnál elérhető vagy egyéb nyilvános, üzleti titkot nem képező információkat;
- b) az illetékes fogyasztóvédelmi szervek és felhasználói társadalmi érdekképviselők elérhetőségét;
- c) a 157/2005. (VIII.15.) Korm. rendelet 4. mellékletében meghatározott információkat;
- d) a működési területén az épületek energetikai jellemzőinek tanúsításáról szóló 176/2008. (VI. 30.) Korm. rendelet 9. §-a szerinti, az épületek energetikai jellemzőinek tanúsítását végzők, továbbá az energiaauditot, energetikai

szolgáltatást végző, külön jogszabály alapján kijelölt vagy akkreditált szervezetek nyilvántartásának elérhetőségét, továbbá az energiahatékonyságot javító intézkedések, programok hozzáférhetőségét.

10. 4.6. A távhőszolgáltató a honlapján minden év március 31. napjáig közzéteszi a 4. melléklet I-XI. pontjában foglalt táblázatok adattartalmát is.

10.4.7. A távhőszolgáltató a 157/2005. (VIII.15.) Korm. rendelet 4. melléklet VII-XI. pontjában foglalt táblázatok adattartalmának honlapján való közzététele során biztosítja a hőközpontokénti egyedi lekérdezés lehetőségét is.

10.4.8. A távhőszolgáltató két évig nem törölheti honlapjáról a közzétett adatokat.

10.4.9. A távhőszolgáltató köteles az általános szerződési feltételeit - kiemelve a távhőszolgáltatás igénybevételének feltételeit, azok változását, a számlázás rendjét és a szolgáltatás minőségi követelményeit - az ügyfélszolgálatán könnyen hozzáférhető helyen kifüggeszteni, valamint a felhasználó és a díjfizető kívánságára azt ingyenesen rendelkezésre bocsátani.



## 11./ MINŐSÉG- ÉS KÖRNYEZETKÖZPONTÚ IRÁNYÍTÁSI RENDSZER

Társaságunk integrált irányítási rendszert vezetett be és nemzetközileg elfogadott és akkreditált tanúsító testülettel tanúsíttatja az MSZ EN ISO 9001:2009 minőségirányítási-, és az MSZ EN ISO 14001:2005 környezetközpontú irányítási rendszerét. Ezen integrált irányítási rendszer keretein belül meghatároztuk a folyamatok működtetéséhez szükséges kritériumokat és módszereket (lásd szabályzatokat, eljárásokat, munkautasításokat), biztosítjuk az ehhez szükséges erőforrásokat, információkat, valamint mérjük, figyelemmel kísérjük e folyamatok eredményességét, a kapott információkat felhasználjuk a folyamatok tökéletesítéséhez. Célunk, hogy elérjük megrendelőink elégedettségét és az egyéb érdekelt felek bizalmát azáltal, hogy eleget teszünk az alkalmazandó törvények, jogszabályok, szabványok követelményeinek, a külső elvárásoknak és a belső készletéből tett vállalásoknak.

A cég tevékenységi köre, az MSZ EN ISO 9001: 2009 és az MSZ EN ISO 14001:2005 szabványok követelményei szerint:

***„Önkormányzati, illetve saját tulajdonban lévő ingatlanok és az ipari park kezelése, forgalmazása, fejlesztése, üzemeltetése, valamint e területeken felmerülő műszaki hibák javítása, megelőző karbantartások elvégzése; távhőszolgáltatás, illetve az előzőekben felsorolt tevékenységekhez kapcsolódó pénzügyi folyamatok végrehajtása.”***

A vállalat vezetése a fenti feladatok és irányelvek figyelembevételével, a munkatársak egyetértő támogatásával és a célok érvényesülésének teljes körű képviselésével fogalmazta meg a küldetését:

***„Őrizni és gyarapítani a város vagyonát, magas színvonalú szolgáltatással megszerezni és megőrizni megrendelőink és a városlakók megbecsülését!”***

A vezetés cégfilozófiaként, mintegy hitvallásként az alábbi öt olyan alapértéket határozott meg, amelyeknek a mindennapi munkában és a partneri viszonyokban, a külső kapcsolatokban is érvényesülniük kell:

▪ **Az ember:**

Legfontosabb értékünk a magasan képzett dolgozó kollektívánk, amely elfogadja, magáénak tekinti a Salgó Vagyon Kft. legfontosabb törekvéseit, hisz a dinamikusan fejlődő cég jövőjében, amelyben saját magát kifejezheti, tudja, hogy személye a cég számára a legfontosabb érték.

▪ **A rendszerszemlélet:**

Valljuk, hogy a mai gazdasági körülmények között, csak a jól szervezett, hatékony, döntési mechanizmusában, folyamataiban dokumentált, ellenőrzött, integrált rendszerű vállalkozás lehet versenyképes, ennek a megvalósítására törekszünk.

- **A változás:**  
Elfogadjuk, hogy a gazdasági környezet folyamatosan változik, amelyre hatékonyan, kellő időben kell reagálni, ha szükséges a szervezet átalakításával az alapértékek megtartása mellett, ez a folyamat természetszerű és velejárója a fejlődésnek.
- **Etika:**  
Hiszünk a tisztességes üzleti magatartásban, a szabályok, előírások betartásának hosszútávon megtérülő előnyeiben, ezt a magatartást követjük üzleti partnereinkkel, megrendelőinkkel való kapcsolatban, a tulajdonos Önkormányzattal való viszonyunkban.
- **Önbecsülés:**  
Cégünk kiválóan szervezett, dinamikusan fejlődő, megfelelő identitással, küldetéstudattal rendelkező vállalkozás, amely képes megkülönböztetni magát környezetétől, büszke értékeire. Megjelenésében, jelképeiben, retorikájában arra törekszik, hogy a külső szemlélő számára is világosak legyenek alapértékei, amely alapján képes a gazdasági életben fennmaradni, fejlődni, elismerést kiváltani.

## 12./ A SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGI PARAMÉTEREI

### 12.1. A fűtési szolgáltatás minőségi előírásai:

Biztonság: a fűtővíz megengedett nyomása és hőmérséklete.

A hőtermelő és hőszolgáltató rendszer az előírt, vagy szerződött fűtési hőteljesítményt szolgáltató köteles a felhasználó részére biztosítani.

A fűtővíz nyomása és hőmérséklete nem haladhatja meg a tervező által előírt (megengedett) üzemi értékeket.

A hőtermelő és hőszolgáltató rendszereken megengedett nyomás és hőfok értékek túllépését a szolgáltató köteles biztonsági szerelvények beépítésével megakadályozni.

Folyamatosság: a fűtési hőszolgáltatásban:

*Folyamatos és biztonságos fűtési szolgáltatást kell nyújtani:*

- a jelen üzletszabályzat 3.2.1. pontjában rögzítetteknek megfelelően,
- felhasználói megrendelés esetén a fenti időszakon kívül is kell fűtést biztosítani,  
ha a felhasználói és a szolgáltatói rendszeren végzett éves karbantartási vagy felújítási munkák ezt lehetővé teszik.

Az MSZ 04-140-2: 1991. évi építésügyi szabvány 11. táblázatában, illetve a szerződésekben rögzített hőfok, hőmennyiség, hőteljesítmény paramétereket egyenletesen biztosítani kell.

- A szolgáltatónak felróható okból bekövetkezett szolgáltatói szünet vagy elégtelenség esetén a felhasználót az Ör. rendelet 19.§.(1) bekezdés a./ pontjában meghatározott díjvisszatérítés illeti meg.
- Mérés szerinti távhőszolgáltatás esetén a felhasználónak (a TKSZ 12.§.(1) bekezdése értelmében) joga van a vételezett hőmennyiség mértékét igénye szerint meghatározni.  
Ennek keretében a távhőszolgáltatás mértékét, a fűtési szakaszokat, annak napszak szerinti változtatását a hőközpont üzemeltetőjének közreműködésével befolyásolni.  
A távfűtési berendezéseken előre tervezhetően végzett karbantartási, felújítási, hibaelhárítási munkák miatt szükségessé váló szüneteltetés kezdete előtt legalább 14 nappal az érintett felhasználókat tájékoztatni kell.

**Rugalmasság:** a helyiség hőfokokban

A távhőszolgáltató az üzletszabályzat 3.2.1. pontjában megadott (rögzített) időszakban köteles a 3.2.3. pont előírásainak megfelelően távhőt szolgáltatni.

Fenti szolgáltatás nyújtás teljesítésének az alábbiak az alapfeltételei:

- az előző pontban említett szabványnak megfelelően méretezett és beépített hőleadók (radiátorok)
- teljesen nyitott radiátor szelepek
- résmentesen záródó nyílászárók
- panelházak szigetelésének megléte.

Mivel a mérés szerinti távhőszolgáltatásnál a szerződésekben (megrendelésekben) a fent említett elvárható szolgáltatási paraméterektől felhasználói igény szerint el lehet térni.

Ebben az esetben a szerződésekben meghatározott minimum feltételekhez szükséges hőteljesítményt kell a szolgáltatónak a hőátadó egységben biztosítani.

A 3.2.3. pontban meghatározott paramétereknél magasabb hőfokot is biztosíthat a szolgáltató a felhasználó megrendelése alapján, de annak bármikor való teljesítésére nem kötelezhető. (Pl. nagyon hideg időszakban, magas kapacitáskihasználtság esetén.)

## ***12.2. A használati melegvíz (HMV) szolgáltatás minőségi előírásai***

**Biztonság:** a melegvíz megengedett nyomása és hőmérséklete.

A hőszolgáltató köteles az előírt vagy a szerződésben meghatározott HMV hőteljesítményt a felhasználó részére biztosítani.

A HMV nyomása és hőmérséklete nem haladhatja meg a tervező által előírt (megengedett) üzemi értéket.

A HMV szükséges legkisebb kifolyási nyomása:

0,2 bar túlnyomás (MI-04-132-87 műszaki irányelv szerint).

A hőszolgáltató a megengedett nyomás és hőfokértékek esetleges túllépését köteles biztonsági szerelvények beépítésével megakadályozni.

Folyamatosság: a használati melegvíz szolgáltatásban.

- A szolgáltatónak az üzleti szabályzat 3.2.2. pontjában rögzítetteknek megfelelően legfeljebb 7 nap karbantartási időszak kivételével folyamatos és biztonságos használati melegvízellátást kell biztosítania egész évben.
- Minden esetben törekedni kell a szolgáltatónak a szolgáltatási szünet időtartamának rövidítésére.
- A távfűtési berendezéseken előre tervezhetően végzett karbantartási, felújítási, hibaelhárítási munkák miatt szükségessé váló szüneteltetés kezdete előtt, legalább 14 nappal az érintett fogyasztókat tájékoztatni kell.
- A szolgáltatónak felróható okból bekövetkezett szolgáltatási szünet vagy elégtelenség esetén a felhasználót az Ör. rendelet 19.§.(1) bekezdésének a./ pontjában meghatározott díjvisszatérítés illeti meg.

Rugalmasság: a HMV hőfokában

Az Ör. rendelet 20.§-a melegvíz szolgáltatásra a kifolyónál mért hőfokra minimálisan 40 °C-os hőmérsékletet határoz meg.

Teljesítési feltételként van meghatározva, hogy szabályosan működő és az épület eredeti rendszerének megfelelő vízvezeték hálózat:

- felhasználói berendezés kifogástalan és üzemképes állapotban van (ezt a tulajdonos felhasználói közösségnek kell biztosítania),
- működőképes vízszintes és függőleges cirkulációs rendszer megléte

Mivel a hőszolgáltatás mérés szerinti elszámoláson alapul, a hőközpontban mért HMV hőfokát a felhasználói közösség a közüzemi szerződésben határozhatja meg 40 °C – 55 °C közötti tartományban, igény szerint.

### **12.3. Gyorsaság a hibaelhárításban és az ügyintézésben**

A hibaelhárítás kezdete a felhasználói berendezéseken, a bejelentéshez (megrendeléshez) képest:

- bejelentést követően lehetőleg azonnal, de legkésőbb 1 órán belül: élet ill. vagyon-biztonság veszélyeztetése esetén,
- megrendelést követően 2 órán belül: egy vagy több lakótömböt érintő hiba esetén,
- megrendelést követően maximum 4-8 órán belül lépcsőházi szintű vagy több lakást érintő hiba esetén,
- megrendelést követően a bejelentővel egyeztetett időpontban, lehetőleg 8-24 órán belül (között): egy lakást érintő hiba esetén.
- Szolgáltatói berendezéseken az észleléshez képest:
- Ügyeleti szolgálat: azonnal, de legkésőbb 2 órán belül.
- Fenntartási divízió: lehetőség szerint minél előbb, de legkésőbb 4 órán belül.
- A panaszos bejelentések, levelezések ügyintézési határideje, egyszerűbb ügyek esetén 7-14 nap, összetettebb ügyeknél legfeljebb 30 nap.

## 13./ GARANCIA, DÍJVISSZATÉRÍTÉS, KÖTBÉR, PÓTDÍJ, KÁRTALANÍTÁS

### 13.1. Garancia

A hőszolgáltatási és az azt kiegészítő tevékenységek megbízhatóságát és minőségét a bevezetett ISO 9001 és ISO 14001-es szabvány szerint meghatározott minőségirányítási rendszer hivatott biztosítani.

A felhasználói berendezéseken a Salgó Vagyon Kft. által egyedi megrendelésre, vagy karbantartási szerződés keretében végzett szerviz tevékenységre a cég garanciát vállal. Munkavégzésből eredő hibák esetén 1 éves időtartamra; a beépített anyagokra pedig azok gyártójának garanciális feltételei szerint.

### 13.2 Díjvisszatérítés

A távhőszolgáltató köteles a felhasználó vagy a díjfizető részére a díj arányos részét visszatéríteni, ha a Salgótarján Megyei Jogú Város Közgyűlésének 27/2006.(IX.14.) számú rendelete 17. § (1) bekezdésének *e*) pontjában, meghatározott szerződésszegést követi el.

### 13.3 Kötbér

A távhőszolgáltató köteles a felhasználó vagy a díjfizető részére kötbért *fizetni*, ha a Salgótarján Megyei Jogú Város Közgyűlésének 27/2006.(IX.14.) számú rendelete 17. § (1) bekezdésének *a*)- *d*) vagy *f*) pontjában meghatározott szerződésszegést követi el.

### 13.4 Pótdíj

A díjfizetés kötelezettje köteles a távhőszolgáltató részére pótdíjat fizetni szerződés nélküli távhőfogyasztás esetén, továbbá ha a Salgótarján Megyei Jogú Város

Közgyűlésének 27/2006.(IX.14.) számú rendelete 17. § (2) bekezdésének *a*), *c*)- *d*), vagy *f*)- *g*) pontjaiban meghatározott szerződésszegést követi el.

### 13.5. Kártalanítás

- 13.5.1. A távhőszolgáltatás szünetelése miatt a felhasználói berendezésekben keletkezett károkat, ha a szolgáltatás szünetelésében a felhasználó véltlen, a szolgáltató köteles megtéríteni.
- 13.5.2. A szolgáltatónak felróható okból, ill. a szolgáltatói berendezés meghibásodása miatt a felhasználó ingatlanában és ingóságában bekövetkezett –a felhasználó által bejelentett és a szolgáltató által jegyzőkönyvben rögzített- kárt a szolgáltató köteles megtéríteni.
- 13.5.3. A szolgáltató által idegen ingatlanon előmunkálati, vezetéki, kisajátítási és használati jog gyakorlása során okozott kárt az ingatlan tulajdonosának kötelessége megtéríteni.

## 14./ ENERGIATAKARÉKOSSÁG, KÖRNYEZETVÉDELEM

### 14.1 Energiatakarékosság

A Salgó Vagyon Kft. fejlesztésének megvalósítása, illetve a szolgáltatás végzése során elsőrendű szempontként kezeli a hatékony energiatakarékos megoldásokat.

Ez igaz a saját előállítású hő termelésére ahol minél jobb hatásfokú berendezéseket próbál alkalmazni, valamint a hőszállításra egyaránt ahol korszerű előszigetelt vezetékrendszerek, frekvenciaváltós szivattyúk alkalmazásával igyekeznek a hőveszteséget és a keringetés energiaigényét a lehető legkisebbre szorítani.

A társaság szakemberei felhasználói megkeresések esetén ingyenes energia tanácsadást biztosítanak, amely kiterjed az alábbiakra:

#### Szaktanácsadás a távfűtött épületre

- *Szigetelésről*
- *Fűtési rendszerek energiatakarékos szabályozásáról*
- *Mérés szerinti elszámolásról*
- *Felújításokhoz igénybe vehető kedvezményes támogatási lehetőségekről*
- *Tervezői, kivitelezői kapacitásokról*
- *Szakirodalomról*
- *A távfűtési rendszerre való csatlakozás lehetőségeiről*
- *Felújítás, rácsatlakozás megrendelése esetén az ajánlat és a szerződés előkészítése*
- *Távfűtött épületek fogyasztói berendezésének felújítási szervezése (tervezés, kivitelezési ajánlat, kedvezményes finanszírozási lehetőségek)*
- *Hőszolgáltatási cégbemutatók, fogyasztói, szakmai találkozók szervezése*
- *Energiatakarékos, környezetbarát fűtési rendszerek, technológiák és szakcégek bemutatása (ismertetése)*
- *Tájékoztató kiadványok rendszeres megjelentetése, terjesztése.*

### 14.2 Környezetvédelem

A hőszolgáltatási (termelői) rendszer energiatakarékos üzemeltetésén és fejlesztésén túl a Salgó Vagyon Kft. a 13.1. pontban leírt módon is támogatja a fogyasztóoldali energia- és költségtakarékosságot. Elősegíti ezzel a fűtőmű (erőművi) tüzelőanyag felhasználás és a légszennyező anyagok csökkentését; a levegőtisztaság és a városlakók védelmét.

A Salgó Vagyon Kft. által termelt/vásárolt hő jelentős része kapcsolt energiatermelésből illetve megújuló energiaforrásból származik, ezáltal hatékony és környezetbarát energiafelhasználást biztosít.

A saját kazánokról rendeletben meghatározott időszakonként és módon a szükséges környezetvédelmi méréseket elvégzi, a légszennyezésről éves jelentést tesz.

A Salgó út 52. sz. alatti Városi Fűtőműről éves CO<sub>2</sub> kibocsátás jelentést tesz.

A cégnél keletkező veszélyes hulladékokat EWC kódok szerint elkülönítve tárolja, munkahelyi és telephelyi gyűjtőkben. Ezek keletkezéséről és leadásáról évente szintén bevallást teljesít.

A Salgó Vagyon Kft. továbbra is szorgalmazza Salgótarján város energiastratégiájának mielőbbi elkészítését, a nagy lakósűrűségű városrészek fűtési eredetű helyi légszennyezésének csökkentése érdekében a városi távfűtéses övezetek önkormányzati kijelölését.

Fenti területkijelölés esetén, az érintett városrészekben új létesítményeknél vagy meglévő rendszerek felújításánál a távhővel történő energiaellátásnak prioritása lehetne.

## **15./ HATÁLYBA LÉPÉS**

Az üzletszabályzatot Salgótarján Megyei Jogú Város Jegyzője a 11. sz. melléklet szerinti Határozatával jóváhagyta.

Az üzletszabályzat kiadását és alkalmazását a jóváhagyás időpontjától kezdődően elrendelem.

Salgótarján, 2014. február 28.

Tatár Csaba  
ügyvezető igazgató