

Vy'dahel

101-36/3/2015.

TAPOLCAI VÁROSGAZDÁLKODÁSI KFT.

ÜZLETSZABÁLYZATA

EGYSÉGES SZERKEZETBEN

Tapolca, 2015. év hó nap

Jóváhagyta:
Tapolca Város Jegyzője



Tartalomjegyzék

Előszó

Az üzletszabályzat tárgya

Az üzletszabályzat hatálya

1. A Kft. bemutatása

- 1.1 A társaság legfontosabb adatai
 - 1.1.1. A társaság tevékenysége
 - 1.1.2. A cég telephelye, ellátási területek
 - 1.1.3. A társaság szervezeti tagozódása, szervezeti séma
- 1.2. Általános működési feltételek és jogszabályi keretek
- 1.3. Energiatakarékosság, környezetvédelem

2. Fogalom meghatározások

3. Fogyasztási helyek létesítése vagy bővítése, a csatlakozás vagy bővítés feltételei

- 3.1. Előzetes tájékozódás
- 3.2. Igénybejelentés
 - 3.2.1. Igénybejelentés a fogyasztó részéről
 - 3.2.2. Tájékoztatás a távhőszolgáltató részéről
- 3.3. Csatlakozási feltételek
 - 3.3.1. Műszaki feltételek
 - 3.3.2. Pénzügyi feltételek
 - 3.3.3. Egyéb feltételek

4. Szerződéses kapcsolatok

- 4.1. A közüzemi szerződések típusai
 - 4.1.1. Fogyasztói hőközponttal rendelkezők szerződése (teljes hőellátásra)
 - 4.1.2. Szolgáltató hőközponttal / hőfogadó állomással rendelkezők szerződése (hőközpontilag teljes hőellátásra, egyes épületeknél csak fűtésre)
 - 4.1.3. Fogyasztói hőközponttal rendelkezők szerződése csak fűtési célú hőellátásra
 - 4.1.4. Szolgáltatói hőközponttal/hőfogadó állomással rendelkezők szerződéskötése
 - 4.1.5. Átalánydíjas lakóépület szerződése
- 4.2. A közüzemi szerződések tartalmi követelményei
- 4.3. A szerződések időbeli hatálya és módosítása
- 4.4. A szerződés szegés és követelményei
 - 4.4.1. Szerződés szegés a szolgáltató részéről
 - 4.4.2. Szerződés szegés a fogyasztók részéről
- 4.5. A szerződés megszűnésének esetei
 - 4.5.1. Szerződés felmondása a fogyasztó részéről

- 4.5.2. Szerződés felmondása a távhőszolgáltató részéről
- 4.5.3. A szerződés megszüntetése (közös megegyezéssel)
- 4.5.4. Vásárlási szerződések
- 4.6. A szerződő felek kötelezettségei és jogai a szolgáltatás teljesítése- igénybevétele folyamán
 - 4.6.1. A szolgáltató kötelezettségei
 - 4.6.2. A szolgáltató jogai a szolgáltatás teljesítése folyamán
 - 4.6.3. A fogyasztó jogai a szolgáltatás igénybevétele folyamán
 - 4.6.4. A fogyasztó kötelezettségei a szolgáltatás igénybevétele folyamán
- 5. Ügyfél- és vevőszolgálati tevékenység**
 - 5.1. Ügyfélszolgálat feladata
 - 5.2. Ügyfélszolgálat működési rendje
 - 5.3. Ügyfélszolgálat-vevőszolgálat dolgozóival kapcsolatos főbb követelmények etikai normák.
- 6. Reklamációk, panaszügyek kezelése**
 - 6.1. Számla reklamáció
 - 6.2. Kifogás az elszámoló mérővel szemben
 - 6.2.1. Az elszámoló mérő meghibásodásával kapcsolatos tennivalók
 - 6.3. Elszámolás mérő meghibásodás esetén
 - 6.4. Minőségi reklamáció - szolgáltatás elégtelenségi kifogások
 - 6.5. Panaszügyek kezelése
 - 6.5.1. Panaszbejelentés kivizsgálására jogosult szervezeti egységek
 - 6.5.2. Ügyintézési határidő
 - 6.5.3. Panaszforumokhoz küldött beadványok intézése
- 7. A távhőszolgáltatás ár és díjtétel rendszere**
 - 7.1. A díjak képletek alapján történő megállapítása
 - 7.2. A díjak kialakításának általános feltételei
 - 7.2.1. Költségfedezeti elv
 - 7.2.2. Költségminimalizálási elv
 - 7.2.3. Együttműködési elv
 - 7.3. A távhőszolgáltatás díjképzésének folyamata
- 8. Távhőszolgáltatás díjainak elszámolása**
 - 8.1. Alapdíj
 - 8.2. Hődíj
 - 8.2.1. Mérés alapján történő fűtési hődíj részletfizetése, elszámolása
 - 8.3. A szolgáltatott hőenergia ellenértékének elszámolása
 - 8.3.1. Átalánydíjas fogyasztók
 - 8.3.1.1.Fűtés
 - 8.3.1.2.Használati melegvíz
 - 8.4. Mérés szerinti hőfogyasztás elszámolás
 - 8.4.1. Hőmennyiség mérés esetén (teljesítménydíjas fogyasztók)
 - 8.4.2. Használati melegvíz vízmennyiség mérés esetén
 - 8.5. Az elszámoló mérő leolvasása

- 8.5.1. Fűtési hőfelhasználás esetén
- 8.5.2. Fűtés és használati melegvíz hőfelhasználás esetén
- 8.5.3. A mérő leolvasásának meghiusítása
- 8.6. Díjvisszatérítés
- 8.7. A számlázás rendje
- 8.8. Pénzügyi követelések benyújtása, a fogyasztói díjfizetés
 - 8.8.1. Számlaadási kötelezettség
 - 8.8.2. Pénzügyi követelések benyújtása
 - 8.8.2.1. Számla kézbesítés a fogyasztási helyre
 - 8.8.2.2. A számlák postai küldeményként való kézbesítése
 - 8.8.2.3. Lakossági folyószámláról (átutalási egyszámláról)
 - 8.8.2.4. Pénztári befizetések
 - 8.8.2.5. Befizetések készpénzáttutalási megbízással
 - 8.9. A fogyasztók díjfizetése
 - 8.10. Késedelmes fizetés
 - 8.11. A fizetési hátralékok behajtása
- 9. Az üzemi események rendszere**
 - 9.1. Hibaelhárítás
 - 9.1.1. Hibabejelentés
 - 9.1.2. A hiba elhárításának rendje
 - 9.2. Előre nem tervezhető szüneteltetés
 - 9.3. Korlátozás
 - 9.4. A szolgáltatás ideiglenes szüneteltetése vagy a fogyasztó végleges kikapcsolásának feltételei
 - 9.4.1. Ideiglenes szüneteltetés
 - 9.4.2. Végleges kikapcsolás
- 10. Kapcsolatok**
 - 10.1. Kapcsolat a fogyasztói érdekképviselletekkel
 - 10.2. Kapcsolat a beszállítókkal
 - 10.2.1. ÉDÁSZ RT.
 - 10.2.2. DRV. RT.
 - 10.2.3. KÖGÁZ RT.
 - 10.2.4. INHIBITOR Kft.
- 11. Energiagazdálkodás, energiatakarékosság**
- 12. Minőségbiztosítás**
 - 12.1. Műszaki-minőségi jellemzők
 - 12.2. A Városgazdálkodási Kft. minőség ellenőrzési rendszere
- 13. A társaság nevében eljáró személyek azonosítási rendje**

Mellékletek

- 1. Szervezeti felépítés
- 2. Fogyasztói hőközponttal rendelkezők szerződése (teljes hőellátásra)
- 3. Szolgáltatói hőközponttal (hőfogadó állomással rendelkezők szerződése (hőközpontilag teljes hőellátásra, egyes épületeknél csak fűtésre)
- 4. Fogyasztói hőközponttal rendelkezők szerződése csak fűtési célú hőellátásra.
- 5. Szolgáltatói hőközponttal/hőfogadó állomással rendelkezők szerződése
- 6. Üzemi fogyasztók szerződése

E L Ő S Z Ó

A Tapolcai Városgazdálkodási Kft. a fogyasztók tájékoztatása a szolgáltatási feltételrendszer egyértelmű rögzítése és a kiegyensúlyozott szolgáltató - fogyasztó kapcsolatrendszer kialakítása érdekében készítette el üzletszabályzatát.

Az üzletszabályzat elsődleges feladata a társaság és a fogyasztók kapcsolatában a távhőszolgáltatással, illetve a hőenergia vételezéssel kapcsolatos jogok és kötelezettségek tisztázása és ezek harmóniájának minél teljesebb biztosítása.

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

Az üzletszabályzat tárgya és hatálya

Az üzletszabályzat részletesen meghatározza a Tapolcai Városgazdálkodási Kft-nek az érvényben lévő jogszabályok által meghatározott működési kereteit, valamint azokat a legfontosabb feltételeket, amelyek elengedhetetlenül szükségesek a fogyasztó és a szolgáltató eredményes együttműködéséhez.

Az üzletszabályzat tartalmazza a távhőszolgáltatásba való bekapcsolódás műszaki és pénzügyi feltételeit, a szolgáltatási jogviszonyban résztvevő felek - a fogyasztó és a szolgáltató jogait és kötelezettségeit, a mérések, díjfizetések, a hibabejelentés és hibaelhárítás módját, az ügyfélszolgálat működésének szabályait, a szolgáltatás felmondásának feltételeit.

A szolgáltató üzletszabályzatát - annak mellékletével együtt - köteles az érdekeltek részére hozzáférhetővé tenni.

Az üzletszabályzat hatálya

Jelen üzletszabályzat hatálya Tapolca város területére terjed ki.

Az üzletszabályzat Tapolca Város Önkormányzatának jegyzője által történő jóváhagyása napján lép hatályba és határozatlan időre szól.

1. A Korlátolt Felelősségű Társaság bemutatása

1.1. A társaság fontosabb adatai.

A társaság neve:	Tapolcai Városgazdálkodási Kft.
Rövidített neve:	Városgazdálkodási Kft.
Székhelye:	8300. Tapolca, Berzsenyi u.9.
Alapító tulajdonosai:	Tapolca Város Önkormányzata 70 %-ban. Tapolcai Városgazdálkodási Alapítvány 30 %-ban.
Jogelőd:	Tapolcai Városgazdálkodási RT.
Cégbejegyzés helye:	Veszprém Megyei Bíróság, mint Cégbíróság
Cégbejegyzés időpontja:	1997. július 11-én, 1996. szeptember 02. hatállyal.
Cégbejegyzés száma:	Cg. 19-09-502963
Működési időtartama:	h a t á r o z a t l a n
Működésének kezdési időpontja:	1996. szeptember 02.
Az üzleti év január 01-től - december 31-ig tart.	
A cég törzstőkéje:	180.240.000 Ft.
Típusa:	közüzem

1.1.1. A társaság tevékenysége

A társaság alapvető feladatai: a hőenergia termelése, elosztása, értékesítése, fűtő- és használati melegvíz szolgáltatás, valamint hőtermelő, hőelosztó és hőfelhasználó be-
rendezések fenntartása, javítása és üzemeltetése.

Ezen kívül a társaság foglalkozik még a hőenergia értékesítéséhez kapcsolódó szolgáltatásokkal, valamint egyéb másodlagos, a Társasági Szerződésben meghatározott tevékenységekkel is.

1.1.2. A cég telephelye, ellátási területek.

Székhelye: Tapolca, Berzsenyi u.9.

Telephelyei: I.sz.Fűtőmű, Tapolca,Sümei u.4. Tel.: 87/322-053
II.sz.Fűtőmű,Tapolca,Kazinczy tér Tel: 87/411-332
Ady Fűtőmű,Tapolca,Ady E.u.12. Tel: 87/321-813
Ügyfélszolgálat, Tapolca,Arany J.u.1. Tel: 87/411-368
Strand, Tapolca, Strand u.1.

Ellátási területek:

I.sz. Fűtőmű:

- Sümei u. 4-6-8-10-20-22-24-26-28. számú lakóépület,
- Liszt Ft. u. 4. Gimnázium
- Alkotmány u. 3-5-12-14-16 számú lakóépület
- Alkotmány u. 15. ABC és Óvoda
- Keszthelyi u. 37. sz. lakóépület
- Hősök tere 4.sz. lakóépület
- Hősök tere 5-13-15, Polgármesteri Hivatal és közületek
- Wesselényi u. 1-3-5-7 sz. lakóépület
- Deák F.u. 13-15-17-21-6 sz. lakóépület
- Deák F.u. 19. Posta
- Nagyköz u. 3-5-9.sz. lakóépület
- Nagyköz u. 1. Bölcsőde
- Batsányi u. 1-2, Könyvtár, Rendelőintézet
- Batsányi u. 3-5-7 sz. lakóépület
- Fő tér 4.sz. lakóépület
- Ady E.u. 22-24.sz. lakóépület
- Ady E.u. 1. Bauxit közület

II. sz. Fűtőmű:

- Kazinczy tér 1-3-5-7-9-11-13-15-17 számú lakóépület
- Kazinczy tér 4. Iskola
- Kazinczy tér 2. Óvoda
- Berzsenyi u. 7-9 sz..lakóépület
- Juhász Gy.u. 41-43-45-47 sz. lakóépület
- Egry J.u.3. lakóépület
- Móricz Zs. u.
- Simon I. u.
- Lóczy u.

Ady Endre úti Fűtőmű

- Ady E. u. 14-16-18-13-15 sz. lakóépület
- Deák F.u. 1-3-7. lakóépület
- Darányi u. 4. óvoda
- Petőfi tér 3. MOZI

1.1.3. A társaság szervezeti tagozódása

Tulajdonosi Taggyűlés

A Kft. legfőbb döntéshozó szerve a taggyűlés.

Hatáskörébe tartozik minden, a társaság működését, illetve szervezetét érintő alapvető kérdések, melyről a törvény (GT) rendelkezik, vagy melyet a Társasági Szerződés részletez. Mindazokat a jogokat, amelyek a tulajdonosokat a társaság ügyei vonatkozásában megilletik, a taggyűlésen gyakorolják.

Ügyvezető Igazgató

A társaság élén a Taggyűlés által kinevezett ügyvezető igazgató áll, aki a szabályok keretei között önállóan és egyéni felelősséggel irányítja a cég tevékenységét a Társasági Szerződés és a taggyűlési határozatokban foglaltak szerint.

Felügyelő Bizottság

A Felügyelő Bizottság a Kft. ügyvezetése ellenőrzésének céljából kijelölt, a társaságon belül kizárólag a taggyűlésnek alárendelt testület. Ellenőrzi a tulajdonosi érdekeknek megfelelő jogszerű és gazdaságos ügymenetelt.

A Felügyelő Bizottságra a tulajdonosi taggyűlési határozatok kötelezőek.

A Felügyelő Bizottság ügyrendjét, működésének szabályait maga alakítja ki.

Könyvvizsgáló

A könyvvizsgáló a tulajdonosi és hitelezői érdekek törvényes védelmére kijelölt, a Társaságon belül kizárólag a Taggyűlésnek alárendelt személy. A könyvvizsgáló ellátja a vonatkozó törvények és jogszabályok, valamint a Társasági Szerződés és a Taggyűlés által részére megállapított feladatokat.

A Kft. szervezeti sémáját az 1.sz.melléklet tartalmazza.

1.2. Általános működési feltételek és jogszabályi keretek

A Városgazdálkodási Kft. a hatályos jogszabályok, és a Társasági Szerződés, a Szervezeti és Működési Szabályzat, valamint a belső szabályzataiban meghatározott feltételekkel és a Taggyűlési határozatok keretei között működik. Működési területe Tapolca városára terjed ki.

A távhőszolgáltatásra vonatkozó jogforrások;

- a távhőszolgáltatásról szóló 1998. évi XVIII. törvény
- a Kormány 1/1999. (I.1.) sz. rendelete
- a Magyar Energia Hivatal által 1998. IX. 30-án kiadott, "A távhőszolgáltatással kapcsolatos fogyasztói érdekvédelemre vonatkozó ajánlások".
- Tapolca Város Önkormányzatának 19/1999. (VI.23.) sz. rendelete a távhőszolgáltatásról.
- az ide vonatkozó törvények és rendeletek.

1.3. Energiatakarékosság, környezetvédelem

Az energiatakarékos távhőszolgáltatás megismertetésére lakossági fórumokat szervezünk, ahol a Kft. szakemberein kívül külső szakértőt is meghívunk. A hőtermelő létesítményeinkben felhasznált hő előállítása zárt rendszerben történik. A tüzelőanyagok elégetésekor a helyhez kötött légszennyező forrásokból kibocsátott szennyező anyag összetevőinek mennyisége a 21/1986.(VI.02.). MT. rendelet által meghatározott határérték betartására technológiai és technikai lehetőségeink szerint mindent megteszünk, a fejlesztésről folyamatosan gondoskodunk.

A fűtőművekben a tüzelőberendezések hatásfokát folyamatosan ellenőrizzük.

A légszennyezés mértékéről minden évben jelentést készítünk.....

Felújításnál kiemelten kezeljük a zajos berendezések zajszintjének a rendelet szerinti határérték alá történő csökkentését.

A szolgáltatási és fogyasztói rendszerek energiatakarékos rekonstrukcióját - hőleadónkénti szabályozás, költségmegosztás, hőszigetelés - kezdeményező társasházi közösségeknek szakmai koordinálást, tanácsot biztosítunk.

2. FOGALOMMEGHATÁROZÁSOK

1. Távhőszolgáltatás

Egy, vagy több hőforrásból a hő termelésének helyén kívül - nagyobb távolságra - lévő hőfogyasztók ellátása hőenergiával, hőhordozó közegek segítségével.

Hőhordozó közegek

- | | |
|-------------------------|----------|
| - 115/70 C° hőlépcsővel | melegvíz |
| - 90/70 C° hőlépcsővel | melegvíz |

2. **Távhőtermelő:** Tapolcai Városgazdálkodási Kft.
3. **Távhőszolgáltató:** Tapolcai Városgazdálkodási Kft.
4. **Engedélyező:** Tapolca Város Önkormányzatának Jegyzője
5. **Hőtermelő létesítmény**

A fűtőmű, a kazántelep mely a hő termelését a távhőellátás céljára alkalmas paraméterekkel rendelkező hőhordozók előállítását, a hálózat táplálását, a kimenő közegek állapotának folyamatos fenntartását biztosító berendezések összessége.

6. Távhővezeték hálózat

Az a csővezeték rendszer - a hozzá tartozó műtárgyakkal, hálózati szerelvényekkel, kapcsolódó automatikákkal, műszerekkel, elektromos berendezésekkel együtt - amely a hőhordozó közegnek a hőtermelő létesítménytől a csatlakozási pontig történő szállítására szolgál.

7. Primer vezetékek

A hőtermelő helyről szállított / paraméterek változtatása nélküli / hőenergia továbbítására szolgáló technológiai eszközök.

8. Szekunder vezetékek

A közvetlenül / hőközponti átalakítás után / felhasználható hőenergiára továbbítására szolgáló technológiai eszközök.

9. Hőközpont

A primer hőhordozó közeg fogadására, elosztására, átalakítására, illetőleg a távhő átadására szolgáló technológiai berendezés.

A hőközpont lehet: termelői, szolgáltatói és fogyasztói hőközpont.

- a./ termelői hőközpont a távhő termelőjénél távhőellátás céljából a hőhordozó közeg kiadására, továbbítására, elosztására, átalakításra, mérésére szolgáló technológiai berendezés
- b./ szolgáltatói hőközpont több épület, vagy építmény hőellátása céljából ellátandó épületeken kívül, esetleg azok egyikében elhelyezett, a hőhordozó közeg fogadására, átalakítására, elosztására, mérésére szolgáló technológiai berendezés.
- c./ fogyasztói hőközpont egy épület, vagy építmény hőellátása céljából abban elhelyezett, a hőhordozó közeg fogadására, átalakítására, mérésére szolgáló technológiai berendezés.

10. Hőfogadó állomás

A hőközpont olyan része, mely a primer távhő rendszerből érkező hőenergiát fogadja, méri, továbbítja a hőhordozó jellemzőinek megváltoztatása nélkül.

11. Hőfogadó

A szekunder hőhordozó közeg fogadására és átalakítás nélküli elosztására, továbbítására szolgáló technológiai berendezés.

12. Fogyasztási hely

Az a létesítmény, és épület, amelynek a távhővel történő ellátására a szerződéses jogviszony létrejött.

13. Csatlakozási pont

A szolgáltatói és fogyasztói berendezés határán / találkozási pontján / beépített elzáró szerelvénynek a fogyasztó felé eső oldala, elzáró szerelvény hiányában a fogyasztási helyet magában foglaló ingatlan / épület, építmény, telek/ tulajdoni határa.

14. Vételezési hely

Hőközponton, hőfogadón belül a távhőszolgáltató tulajdonjogi határa.

15. Tulajdonosi határ

A csatlakozási ponttól - a közterületen haladó bekötővezeték kivételével - a felhasználói berendezésekig minden berendezés a fogyasztó tulajdona, kivéve a mérőhelyen /hőfogadó állomás / felszerelt hőmennyiség mérőt - amelyek a távhőszolgáltató tulajdonában vannak.

16. Fogyasztó

Az a természetes, vagy jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdálkodó szervezet, vagy ezek közössége, aki /amely/ a távhőszolgáltatóval távhőszolgáltatásra szerződéses jogviszonyba kerül

A fogyasztó lehet:

- lakossági fogyasztó
- egyéb fogyasztó

a./lakossági fogyasztó a lakóépület és a vegyes célra használt épület tulajdonosa, vagy az ilyen épületben lévő lakás, és nem lakás céljára szolgáló helyiség /épületrész / tulajdonosa.

b./ egyéb fogyasztó az előző pontban nem említett épület, vagy az ilyen épületben /építményben / lévő helyiség / épületrész / tulajdonosa, bérlője, használója, vagy azok közössége.

17. Fogyasztói vezetékhálózat

Az a csővezeték rendszer, amely a hőnek a hőhordozó közeg által a csatlakozási ponttól a felhasználó berendezésekhez való továbbítását szolgálja.

18. Fogyasztói berendezés

A fogyasztói hőközpont, hőfogadó állomás, a fogyasztói vezetékhálózat, a felhasználó berendezés és a fogyasztó által felszerelt fűtési és használati melegvízmérők, költségmegosztók.

19. Fogyasztói vagyon

A távhővel ellátott lakóépület, vegyes célra használt épület és egyéb fogyasztó épülete, építménye, valamint az ezek alkotórészét képező fogyasztói berendezés, kivéve a szolgáltatói vagyont képező fogyasztói hőközpontot és hőfogadó állomást.

20. Felhasználói berendezés

A fogyasztó által használt hőleadó készülékek és hőhasznosító berendezések.

21. Szolgáltatói berendezés

A hőtermelő létesítmény, a távhővezeték hálózat, a szolgáltatói hőközpont, az elszámolás alapjául szolgáló és a távhőszolgáltató tulajdonában lévő mérőeszköz, a hőközpont primer oldali főelzárói és mennyiségi szabályzói.

22. Szolgáltatói vagyon

- a./ A szolgáltató tulajdonában lévő - a Távhőtörvény 3.§.(1) bek. o./ pontjában meghatározott - szolgáltatói berendezések.
- b./ A Távhőtörvény hatálybalépésekor a szolgáltató tulajdonában lévő fogyasztói hőközpont és hőfogadó állomás.
- c./ A távhőszolgáltató tulajdonában lévő azon épület, építmény, mely az o./ pont szerinti szolgáltatói berendezés elhelyezésére szolgál.
- d./ Egyéb jogcímen a szolgáltató tulajdonában lévő akár ingó, akár ingatlan vagyon.

23. Fogyasztói közösség

Egy hőmennyiségmérőről ellátott fogyasztók közössége.

Az egy hőfogyasztásmérőről ellátott épületbenlévő épületrészek (lakások és a nem lakás céljára szolgáló helyiségek) tulajdonosai bérleti, használói összessége alkot egy fogyasztói közösséget. A fogyasztói közösségek díjfizetésre kötelezettek.

24. Fogyasztói közösség megbízottja

A fogyasztói közösség érdekében és képviseletében az épület, illetőleg épületrész tulajdonosok által megbízott személy / Ptk. 474-483 §./

- a./ a fogyasztói közösség képviselőjét a hőfogyasztásmérőről ellátott díjfizetésre kötelezettek választják. Döntései és annak következményei érvényesek a fogyasztói közösség minden tagjára.
- b./ a fogyasztói közösség képviselőjének a távhőszolgáltató felé történő képvisellete
- szerződéskötés
 - szerződésmódosítás
 - a szolgáltatással összefüggő ügyintézés
 - a távhőszolgáltatás megkezdése, vagy befejezése
 - a vételezett távhődíj szétosztási módjának meghatározása, illetve megváltoztatása.

25. Fogyasztói érdekképviselő

Olyan társadalmi szervezet, amelyet a magánszemélyek egyesülési jogáról szóló 1989. évi II.törvény alapján hoztak létre azzal az alapszabályzatban meghatározott céllal, hogy a Fogyasztóvédelemről szóló törvény előírásai alapján védjék a fogyasztók érdekeit.

26. Hőmennyiségmérés

A hőszolgáltató által átadott és a fogyasztó, illetve a fogyasztói közösség által átvett hőmennyiség mérésére az Országos Mérésügyi Hivatal által igazolt hitelességű hőmennyiségmérő berendezés.

a./ Fő- hőmennyiségmérő

az ellátott épület /ek/ hőközpontjában, vagy hőfogadó állomásának hőátadó egységeiben elhelyezett, az épület/ek/, fogyasztási hely teljes hőfelhasználását mérő hőmennyiségmérő.

b./ Hőmennyiségmérő, mint költségmegosztó

a távhővel ellátott épület fogyasztói hőközpontjában, vagy hőfogadó állomásán elhelyezett hőfogyasztásmérő után, a fogyasztó által saját költségén felszerelt hőfogyasztásmérő, mely a fogyasztási hely valamely részének a fogyasztását méri.

27. Költségmegosztás csak fűtési hőmennyiségmérésnél

A fűtési hődíj költségének szétosztására a fogyasztói közösség tagjai között a fogyasztói közösség által elfogadott eszköz, illetve módszer. Amennyiben a fogyasztói közösség tagjai nem tudnak megállapodni a költségmegosztás módjáról, illetve az elszámolási értékekről, úgy a hőszolgáltató a fűtött térfogat alapján osztja fel a költséget.

28. Költségmegosztás fűtés és használati melegvíz egy közös hőmennyiségmérésnél

Fűtési idényen kívül a hőmennyiségmérőn mért hőfogyasztás kerül szétosztásra a fogyasztói közösség tagjainak tulajdonában lévő vízmennyiségmérő, mint költségmegosztó alapján.

Fűtési idényben a szolgáltató a tulajdonosi közösséggel történt megállapodás alapján a fűtési idényen kívüli fajlagos hőfogyasztást számol el, az előzőekben megfogalmazottak szerint. A maradék hőmennyiséget a 27. pont alapján osztja szét a díjfizetők között.

29. Költségmegosztás csak melegvíz hőmennyiségmérésnél

A használati melegvíz hődíj költségének szétosztása a fogyasztói közösség tagjainak tulajdonában lévő vízmennyiség mérő, mint költségmegosztás alapján történik.

30. Fogyasztói korlátozás

Olyan intézkedési sorozat, amelyet országos tüzelőanyag hiány, vagy környezetvédelmi érdekből szükségessé váló távhőellátási csökkentés elhárítása érdekében a távhőszolgáltató önkormányzati rendeletben szabályozott módon végrehajtani jogosult.

31. Fejlesztési díj

Az új, vagy növekvő távhőellátási igények kielégítéséhez szükséges szolgáltatói berendezések létesítésének és elbontásának összesített költsége.

32. Szerződő felek

A távhő szolgáltatója -
a távhő fogyasztója

33. Fogyasztói díjfizető

Akinek megbízásából a szerződő felek a távhőszolgáltatásra közüzemi szerződést kötöttek és akik között a távhőszolgáltató a rendelet alapján a távhőszolgáltatási díjat szétosztja.

34. Szabálytalan vételezés

- a./ Amennyiben a fogyasztó a mérés szerinti elszámolás alapjául szolgáló hőfogyasztásmérőket, valamint a költségmegosztókat és ezek elemeit rendellenesen használta, megrongálta, kiszerezte, a mérési pontosságot befolyásolta, valamint az ezeken található ólom, műanyag, alumínium zárat (együttesen plombákat) megsértette, vagy önhibájából nem teszi lehetővé a használatában álló helyiségben elhelyezett fogyasztásmérők, vagy költségmegosztók leolvasását, és egyéb módon sem működik közre a valós fogyasztási adatok meghatározásában, valamint mért, vagy méretlen vezetékről engedély nélkül vételez.
- b./ Megszüntetett szolgáltatást a fogyasztó a szolgáltató engedélye nélkül veszi igénybe.

35. Fűtött légtérfogat

Fűtöttnek minősülő helyiségek térhatároló szerkezetei által befoglalt térfogat

- számítás alapjaként az engedélyezett tervdokumentáció, vagy a földhivatali nyilvántartás adatait kell figyelembe venni
- alapterületként kell figyelembe venni a falsíkok közötti, valamint a beépített szekrény által elfoglalt területet
- nem vehető figyelembe a falsíkon kívül eső terület, valamint a falsíkból kiugró pillér által elfoglalt terület, ha azok mértéke egyenként 0,5 m²-nél kisebb
- nem vehető figyelembe az éléskamra (kamraszekrény), valamint a helyiség légtérének közművezetékét védő burkolat mögötti része
- a korábban megállapított fűtött légtérfogatot változatlanoknak kell tekinteni, ha az újabb felméréskor megállapított légtérfogat + / - 2 %-nál kisebb eltérést állapít meg

- amennyiben a fűtött légtérfogat a ± 2 %-os eltérést meghaladja, a számla módosítására a felülvizsgálatot követő hónap 1. napjától kerülhet sor. A módosításnak visszamenőleges hatálya nincs.
- A fűtött légtérfogat felülvizsgálatát mind a fogyasztó, mind a távhőszolgáltató indíthat. A felülvizsgálatot a távhőszolgáltató végzi a fogyasztó, vagy megbízottja jelenlétében.

36. Fűtött helyiség

Az a helyiség, amelyben fűtőtest, vagy egyéb hőleadó berendezés van, vagy hőleadó nélkül azt fűtőtestnek tervezték és eredeti rendeltetésének, vagy műszaki megoldásnak megfelelően a helyiség hőmérséklete a távhőszolgáltatás folytán biztosított

- lakás
- közös használatra szolgáló helyiség: mosókonyha, szárítóhelyiség, a közös pince, padlástér, szemétdoboz, széfőgő-belépő, lépcsőház, a zárt folyosó
- a nem lakás célját szolgáló helyiség: üzlet, műhely, iroda, rendelő, barkács-műhely, klubszoba, gondnoki iroda, valamint a lakások rendeltetésszerű használatához nem szükséges, egyéb célra hasznosított terület.

37. Fűtési időny

Az év október 15. napja és a következő év április 15. napja közötti időszak.

38. Pótfűtési időny

Az év szeptember 15. és október 14., valamint a következő év április 16. és május 15. napja közötti időszak.

3. FOGYASZTÁSI HELYEK LÉTESÍTÉSE VAGY BŐVÍTÉSE, A CSATLAKOZÁS VAGY BŐVÍTÉS FELTÉTELEI.

3.1. Előzetes tájékoztató

A távhőellátási hálózatra csatlakozni szándékozó vagy a meglévő rendszerét bővíteni kívánó fogyasztónak célszerű előzetesen tájékozódni a Városgazdálkodási Kft.-nél, hogy igényének kielégítésére milyen lehetőségek közül választhat.

A szolgáltató tájékoztatásának tartalmaznia kell az érdekelt kérelmében előadott és ahhoz mellékelte iratokban, tervekben foglalt adatokban, tervekben foglalt adatok és igények figyelembevételével a szükséges műszaki- gazdasági követelményeket, az esetleg fizetendő fejlesztési díj összegét, az egyes engedélyek, hozzájárulások szükségességét és az eljárás módját.

3.2. Igénybejelentés

3.2.1. Igénybejelentés a fogyasztó részéről

A távhőellátó hálózatra csatlakozni szándékozó új vagy a korábbinál nagyobb hőteljesítményt igénylő fogyasztó a Városgazdálkodási Kft-nél rendszeresített "adatközlő lap"-on, vagy levelében nyújthatja be igényét, melyre a Városgazdálkodási Kft. 30 napon belül írásban válaszol.

Az igénybejelentés a következőket tartalmazza:

- igénylő neve, címe,
- hőenergiát felhasználó létesítmény megnevezése és címe,
- fűtési csúcshőigénye,
- használati melegvíz készítés csúcshőigénye,
- technológiai célú csúcshőigénye,
- összes csúcshőigény,
- üzembe helyezés igényelt időpontja.

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

A bejelentést a Fogyasztónak aláírásával kell ellátnia.

3.2.2. Tájékoztatás a távhőszolgáltató részéről

A benyújtott igény alapján a Távhőszolgáltató megvizsgálja, hogy milyen konkrét műszaki lehetőségek jöhetnek szóba, és annak megfelelően tesz javaslatot a csatlakozási pontra vagy az igény kielégítésének módjára az igény bejelentője felé.

A csatlakozási vagy bővítési engedélyt - mely tartalmazza a csatlakozás vagy bővítés feltételeit is - a fogyasztó közvetlenül a Városgazdálkodási Kft-től kapja meg. Az elbírálásra rendelkezésre álló idő 15 nap.

3.3. Csatlakozási feltételek

3.3.1. Műszaki feltételek:

Csatlakozási hozzájárulás birtokában, az abban leírt műszaki feltételeknek megfelelően kell a műszaki terveket elkészíteni.

Három példány tervet a Városgazdálkodási Kft-hez be kell nyújtani véleményezésre. A kivitelezés megkezdésének feltétele a Városgazdálkodási Kft által elfogadott és záradékolt terv. A csatlakozás általános műszaki feltétele: az elfogadott záradékolt terv szerint elkészült fogyasztói vagy szolgáltatói hőellátási rendszer.

Az elkészült fogyasztói, illetve szolgáltatói rendszert a fogyasztó igényének megfelelően a távhőszolgáltatóval kötött megállapodás alapján üzemeltetheti, vagy polgárjogi szerződés alapján saját tulajdonba veheti a Fogyasztó.

3.3.2. Pénzügyi feltételek

a./ A csatlakozni vagy bővíteni szándékozónak fejlesztési díjat kell fizetni, melynek mértékét az egyedi szerződés tartalmazza

b./ A szolgáltatói eszközök létesítéséhez szükséges pénzeszközt a csatlakozni vagy bővíteni szándékozó fogyasztónak át kell utálnia a Városgazdálkodási Kft. által meghatározott számlára.

3.3.3. Egyéb feltételek

A csatlakozni vagy bővíteni szándékozóra hárul az a feladat is, ami a csatlakozás vagy bővítés egyedi vagy speciális jellege miatt esetleg jelentkezik.

4. SZERZŐDÉSES KAPCSOLATOK

A Polgári Törvénykönyv 387. és 388-as, valamint a Távhőszolgáltatásról szóló törvény 3.§.d. pontja alapján a távhőszolgáltatás közüzemi szolgáltatás.

A fogyasztó és a szolgáltató közötti jogviszony részletes szabályait közüzemi szerződésben kell rögzíteni.

A közüzemi szerződés létrejöhet:

- Lakossági fogyasztók, fogyasztói közösségek és szolgáltató
- Egyéb(üzemi,üzleti,intézményi)fogyasztók és a szolgáltató között.

A közüzemi szerződés fajtái:

alkalmazása:

- | | |
|--|--|
| - Általános közüzemi szerződés | mért lakossági hőszolgáltatás esetén, |
| - határozatlan időre szól | lakóközösséggel kötött megállapodáskor |
| - írásban kell megkötöni | |
| - Egyedi közüzemi szerződés | egyéb(üzemi,üzleti, intézményi) |
| - határozott időre szól | |
| - írásba kell rögzíteni | |
| - A szolgáltatás igénybevételevel, bejelentésével létrejön | átalánydíjas lakossági szolgáltatás esetén |
| - határozatlan időre szól | |
| - írásba foglalása nem kötelező | |
| - Díjfizetésre vonatkozó megállapodás | mért lakossági hőszolgáltatás esetén, |
| - határozatlan időre szól | az egyes épületrészek (lakások) tulajdonosaival, kezelőjével |
| - lehetőleg írásban kell megkötöni. | |
| - fogyasztói aláírás hiányában a szolgáltatás igénybevételevel jön létre | |

A távhőszolgáltató köteles a fogyasztónak az üzembe helyezés igényelt időpontja előtt legalább 30 nappal szerződéstervezetet küldeni.

Ha a fogyasztó a szerződéstervezetet véleményeltéréssel írta alá, a szerződés nem jön létre, a véleményeltérést új ajánlatnak kell tekinteni. Ez esetben a távhőszolgáltató a kézhezvételtől számított 15 napon belül egyeztetést köteles kezdeményezni a fogyasztóval.

A szerződés az eredményes egyeztetést követően együttes aláírással jön létre.
A megkötött szerződések határozatlan időre szólnak.

Ha a fogyasztó a szerződést 30 napon belül aláírva nem küldi vissza, a távhő-szolgáltatót nem terheli távhőellátási kötelezettség.

4.1. A közüzemi szerződések típusai

4.1.1. Fogyasztói hőközponttal rendelkezők szerződése (teljes hőellátásra)

Egy épületben lévő fogyasztói közösséggel kötendő szerződés, ahol a hőmennyiségmérő a fűtésre és használati melegvízre felhasznált hőenergiát együtt méri.
1.sz.melléklet.

4.1.2. Szolgáltatói hőközponttal/ hőfogadó állomással rendelkezők szerződése (hőközpontilag teljes hőellátásra , egyes épületeknél csak fűtésre).

Több épület és több fogyasztói közösséggel kötendő szerződés, ahol a hőmennyiségmérő primer oldali mérése a fűtésre és a használati melegvízre felhasznált hőenergiát együtt méri, az önálló épületek hőfogadójában külön hőmennyiségmérő csak az épület fűtési célú hőenergiá felhasználását.
2. sz. melléklet

4.1.3. Fogyasztói hőközponttal rendelkezők szerződése csak fűtési célú hőellátásra.

Egy épületben lévő fogyasztói közösséggel kötendő szerződés, ahol a hőmennyiségmérő a fűtési célú hőfogyasztást méri, az épület használati melegvíz ellátása más energia ellátással történik (villany, gáz).
3.sz.melléklet

4.1.4. Szolgáltatói hőközponttal/hőfogadó állomással rendelkezők szerződéskötése.

A lakóépületek fűtési és használati melegvíz hőellátására, ahol a használati melegvíz készítése nem az épületben történik, hanem attól távolabb - tömb, hőközpont, fűtőmű - ezért csak a fűtésre felhasznált hőenergia elszámolása történik a fogyasztói hőközpont mérőnél, a használati melegvíz hődíját - nyersvíz és csatornadíját - külön mérő alapján kerül elszámolásra.
4.sz.melléklet

4.1.5. Üzemi fogyasztók

Az önálló hőközponttal/hőfogadóval rendelkező, nem lakossági fogyasztóval kötendő szerződés. A szerződést a tulajdonossal kell megkötni.
5.sz.melléklet

4.2. A közüzemi szerződések tartalmi követelményei

A szerződésnek tartalmaznia kell:

- a szerződő felek megnevezését, a fogyasztó azonosításához szükséges adatokat, címét (székhelyét, számlázási-, levelezési címét bankszámla számát),
- a szolgáltatás megkezdésének (a szerződés hatálybalépésének, illetve érvényességének) időpontját,
- a szerződés tárgyát (annak műszaki jellemzőit, szükség esetén mennyiségi és teljesítményi adatait),
- a fogyasztás helyét,
- a csatlakozási pont (tulajdonjogi határ) megjelölését,
- az elszámolás, díjfizetés alapjául szolgáló mérőberendezések felsorolását, azonosításra szolgáló adatait,
- a fűtési célú szolgáltatás időtartama, illetve megkezdésének és befejezésének feltételei
- a távhő díja (díjszabás, hatósági ár, esetében az erre történő utalás)
- számlázási és elszámolási időpontok
- az elszámolás módja
- a díjfizető neve, címe a fizetés módja, a díjfizető számláját vezető bank neve és számlaszám
- amennyiben a díj megfizetése épületrészenként (lakásonként) külön-külön történik, a díj fogyasztóközösség által meghatározott megosztásának módja, arányai, változó arányok esetén (pl.: költségmegosztók, vízmérők alkalmazása) az erre vonatkozó eljárás rendje
- a szerződésszegés következményeit,
- a szerződés módosításának, megszüntetésének idejét és módját.

4.3. Szerződések időbeli hatálya és módosítása

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

4.4. Szerződésszegés és következményei

4.4.1. Szerződésszegés a távhőszolgáltató részéről

Szerződésszegést követ el a távhőszolgáltató, ha:

- a hőenergia szolgáltatást a szerződés szerinti időpontban nem kezdi meg,
- a hőenergiát nem a szerződésben meghatározott paraméterekkel szolgáltatja,
- felróható magatartása miatt a hőenergia szolgáltatási kötelezettségének 12 órát meghaladóan nem tesz eleget,

- a hőenergia szolgáltatás tervszerű munkák miatti szüneteltetéséről a fogyasztót időben (általában 15 nappal korábban) nem értesíti,
- a szerződésszegés következményeit a Közzolgáltatási Szabályzat rögzíti.

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

4.4.2. Szerződésszegés a fogyasztó részéről

Szerződésszegést követ el a fogyasztó, ha:

- a szerződésben meghatározott hőtéljesítményt túllépi,
- a műszaki- biztonságtechnikai követelményeknek nem megfelelő berendezést helyez üzembe
- a fogyasztói berendezéseken - a távhőszolgáltató hozzájárulása nélkül - olyan átalakítási munkát végez, mely a hőfogyasztást jelentősen (+- 10%) befolyásolja,
- a távhőszolgáltató által elhelyezett ólomzárat megsérti,
- az elszámolás alapjául szolgáló mérőberendezések ellenőrzését, leolvasását szándékosan megghiúsítja vagy annak bármilyen befolyásával vételez,
- a távhőszolgáltatás díját nem, vagy késedelmesen fizeti,
- korlátozási rendelkezéseknek nem tesz eleget.

A szerződésszegés következményeit a Közzolgáltatási Szabályzat rögzíti.

A szerződésszegéssel okozott - a távhőszolgáltató által hitelt érdemlően bizonyított - kárt, ha arra a pótdíj(ak) nem nyújt(anak) fedezetet, a fogyasztó köteles megtéríteni.

4.5. A szerződés megszűnésének esetei

A megkötött szerződéseket csak írásban lehet felmondani.

4.5.1. Szerződés felmondás a fogyasztó részéről

A szerződést a fogyasztó - általában - a naptári év végére mondhatja fel, hat(6) hónapos felmondási idővel. Az ettől eltérő felmondási időt a szerződés tartalmazza, melytől eltérni csak közös megegyezéssel lehet.

4.5.2. Szerződés felmondása a távhőszolgáltató részéről

A szerződést a távhőszolgáltató a következő esetekben mondhatja fel:

- tudomást szerez arról, hogy a vele szerződéses jogviszonyban álló fogyasztó a vételezést megszüntette, (az alapidíj tárgyévi megfizetése alól nem mentesíti a fogyasztót,)
- a fogyasztó az elszámoló mérő ellenőrzését, leolvasását szándékosan megghiúsítja,
- a fogyasztó fizetési kötelezettségének rendszeresen késedelmesen, vagy folyamatosan három hónapon át nem tesz eleget.

A szerződés felmondását - mely a hőszolgáltatás megszüntetésével jár együtt - írásban kell közölni.

4.5.3. A szerződés megszüntetése (közös megegyezéssel)

A szerződést a szerződő felek közös megegyezéssel megszüntethetik.

4.5.4. Vásárlási szerződések

A hőenergia szolgáltatás zavartalan és biztonságos ellátása érdekében a következő szerződések megkötése szükséges a külső beszállítókkal:

- villamos energia vásárlás ÉDÁSZ RT.
- földgáz vásárlás KÖGÁZ RT.
- ivóvíz vásárlás DRV RT.

4.6. A szerződő felek kötelezettségei és jogai a szolgáltatás teljesítése - igénybevétele folyamán

4.6.1. A szolgáltató kötelezettségei

A társaság köteles a működési engedélyben meghatározott ellátási területen a folyamatos, biztonságos és az elvárt színvonalú, meghatározott mértékű távhőszolgáltatásra.

A hőszolgáltatónak a fogyasztási helyen lévő csatlakozási pontnál akkora hőtéljesítménnyel kell a fogyasztó rendelkezésére állnia, hogy a fogyasztási helyen lévő helyiségek hőmérséklete - a műszaki előírásoknak megfelelő, üzemképes fogyasztói vezetékhálózat és felhasználói berendezések mellett, fűtés- és pótűtés időszakban - egyaránt megfeleljen az 1/1999 (I.1.) Kr. sz. rendeletben foglalt követelményeknek.

A szolgáltató a lakossági fogyasztóval köteles közüzemi szerződést kötni.

Az általános közüzemi szerződés szövegét a szolgáltató ügyfélszolgálatán szembe-tűnő helyen ki kell függeszteni.

A fogyasztó kérésére át kell adni az általános közüzemi szerződés egy példányát.

A szolgáltató köteles a szolgáltatói, és az általa üzemeltetett fogyasztói berendezések állandó üzemképes állapotáról gondoskodni, azokat rendszeresen ellenőrizni, karbantartani, fejleszteni.

Köteles az új vagy növekvő igények kielégítésére a szükséges fejlesztéseket elvégezni.

Fogyasztói berendezés létesítéséhez a szolgáltató köteles díjmentesen segítséget nyújtani,(adatszolgáltatás, tervfelülvizsgálat, üzembe helyezési eljáráson való részvétel)

Köteles megtagadni az általános közüzemi szerződés megkötését, ha a fogyasztó által létesített fogyasztói berendezés az élet, az egészséget vagy a vagyoni biztonságot veszélyezteti.

Ha a felek az egyedi közüzemi szerződés tartalmában nem tudnak megegyezni, a fogyasztó kérésére a távhőszolgáltató az általános közüzemi szerződés feltételeinek megfelelően köteles távhőt szolgáltatni.

Köteles a fogyasztásmérők állását a szerződés szerinti időpontokban, minden hónap végén, illetőleg árváltozáskor leolvasni és megfelelő módon rögzíteni.

A fogyasztásmérők adatait adategyeztetés céljából köteles a fogyasztónak megküldeni a következő havi számla kibocsájtásnál.

Szolgáltató köteles a hőmennyiségmérő által mért hőenergia költségét - a fogyasztói közösség adatszolgáltatásának megfelelően, ennek hiányában a fűtött léghőméter arányában - az épületrészek (lakások) tulajdonosai részére szétosztani, és azokat az egyéni számlákban leszámlázni.

A hőközponti hőmennyiségmérőt a fogyasztó kérésére köteles megvizsgáltatni.

Szolgáltató köteles a hőmennyiségmérők és más szolgáltatói elszámolói mérők Országos Mérésügyi Hivatal előírás szerinti hitelesítéséről, meghibásodás esetén javításáról gondoskodni.

Szolgáltató köteles a mérőcseréről az épület tulajdonosát értesíteni.

Szolgáltató a távhőszolgáltatást a közüzemi szerződésben meghatározott időpontban kezdi meg.

A szolgáltató a pótűtési időszakban a közüzemi szerződés szerint biztosít energiát. Az üzemzavart köteles a lehető legrövidebb időn belül megszüntetni.

Köteles a nyári tervezett karbantartás előtt 8 nappal hirdetményben és a helyi médiák útján értesíteni a fogyasztókat a szolgáltatás szüneteltetéséről.

A távhőszolgáltatás szüneteltetése miatt a fogyasztói berendezésben keletkezett károkat, amennyiben a szolgáltatás szünetelésében a fogyasztó vétlen, a szolgáltató köteles megtéríteni.

Szolgáltató a szolgáltatást felfüggeszti, ha a fogyasztó a távhő folyamatos és biztonságos szolgáltatását, illetőleg más fogyasztó szerződésszerű távhő vételezését zavarja, vagy veszélyezteti.

Köteles a távhőszolgáltatás felfüggesztési okának megszüntetésére vonatkozó írásbeli értesítés kézhezvételét követő napon a távhőszolgáltatást megkezdeni ha a szolgáltató meggyőződött a felfüggesztés okának megszüntetéséről.

Szolgáltató köteles a távhőszolgáltatásról készült számlát havonta a fogyasztó részére megküldeni.

A szolgáltató köteles felhívni a fogyasztó figyelmét az ellenérték késedelmes teljesítése esetén alkalmazott jogkövetkezményekre:

- felszámítandó kamatfizetési kötelezettségre
- bírósági, végrehajtási eljárás költségeire
- a melegvíz szolgáltatás felfüggesztésére

Szolgáltató köteles a fogyasztó panaszát lehetőség szerint azonnal, de legkésőbb 15 napon belül megvizsgálni és ennek eredményéről a fogyasztót értesíteni.

A panasz elutasítását meg kell indokolni.

Szolgáltató köteles a szolgáltatás kapcsán tudomására jutott fogyasztói adatokat, információkat a személyi adatok védelmére vonatkozó előírások szerint kezelni.

Szolgáltató köteles olyan nyilvántartási és elszámolási rendszert kialakítani, amely az árak, díjak áttekinthetőségét biztosítja.

Fogyasztói (többlet) teljesítmény igény bejelentésére a szolgáltató 30 napon belül válaszolni köteles.

Szolgáltató köteles együttműködni a fogyasztókat érintő kérdésekben a Fogyasztóvédelmi szervezettel, továbbá a fogyasztói érdekképviselletekkel.

Szolgáltató köteles a Fogyasztóvédelmi szervezet és a fogyasztói érdekképviselleteket tájékoztatni azokról az adatokról és információkról, amelyek a fogyasztói érdekvédelem gyakorlásához szükségesek és a fogyasztókat érintő kérdésekkel kapcsolatosak.

Energiahordozó hiány, vagy környezetvédelmi okból köteles korlátozási sorrend tervet készíteni, azt 3 évente felülvizsgálni és erről az érintetteket tájékoztatni.

Köteles a korlátozási sorrend tervezetét és a fogyasztói véleményeltéréseket a települési önkormányzat részére megküldeni.

A távhő vételezését korlátozó eszközök, berendezések beszerzése, felszerelése, üzemeltetése, karbantartása és ellenőrzése, az ezzel kapcsolatos költségek viselése a szolgáltató kötelessége.

Köteles idegen ingatlan használata során okozott kár megtérítésére, és a szerzett jogok megszüntetése esetén köteles az ingatlan eredeti állapotának helyreállítására.

A társaság üzletszabályzatát köteles a fogyasztók részére hozzáférhetővé tenni.

Szolgáltató díjvisszatérítésre kötelezett, ha a fűtés és melegvíz szolgáltatás egymást követő kettő, vagy több napon át a szolgáltatónak felróható okból szünetel.

4.6.2. Szolgáltató jogai a szolgáltatás teljesítése folyamán

Szolgáltató jogosult idegen ingatlan használatára (előmunkálati-, vezetékes-, kishálózati-használati jog alapján.)

Szolgáltató jogosult a távhőszolgáltatás szüneteltetésére:

- élet-, egészség és vagyonbiztonság veszélyeztetése
- szolgáltatói berendezés üzemzavara
- más módon el nem végezhető munkák elvégzése miatt a legkisebb fogyasztói körben és időtartamban
- szolgáltató jogosult a távhőszolgáltatást országos energiahordozó hiány és környezetvédelmi érdekből korlátozni
- a távhőszolgáltató jogosult a fogyasztó vételezését, a fogyasztói berendezés állapotát a fogyasztási helyen ellenőrizni
- a fogyasztói vételezés, a fogyasztói berendezés állapotának ellenőrzése, illetőleg a szabályozatlan vételezésre utaló körülmények vizsgálata céljából a szolgáltató jogosult a fogyasztási helyre bejutni.
- ha a szolgáltatói berendezés rendszeres karbantartása, javítása, felújítása azt indokolja, a szolgáltató jogosult a távhőszolgáltatást a legkisebb fogyasztói körben, a legrövidebb időtartamban szüneteltetni.
- a szolgáltató kérheti a fogyasztó által felszerelt és alkalmazott mérőeszköz felülvizsgálatát.

Szolgáltató a távhőszolgáltatást felfüggesztheti ha a fogyasztó:

- a mérőeszközt szándékosan, vagy vétkes gondatlansággal megrongálja, a mérőeszköz sérülését a szolgáltatónak nem jelenti be,
- a mérőeszköz befolyásolásával vagy megkerülésével távhőt vételez
- a távhőszolgáltatás díját késedelmesen fizeti meg

Szolgáltató a közüzemi szerződést felmondhatja, ha a távhőszolgáltatás díja az esedékességtől számított 30 napon belül nem kerül kiegyenlítésre.

4.6.3. A fogyasztó jogai a szolgáltatás igénybevétele folyamán.

- Fogyasztó jogosult a meghatározott feltételek megléte esetén a távhő-hálózatra történő rácsatlakozást és a folyamatos szolgáltatást igényelni, illetőleg igénybe venni.
- Jogosult a távhőszolgáltatásba történő bekapcsolást, vagy többlet teljesítmény igény benyújtását megelőzően előzetes tájékoztatást kérni, és a vételezni kívánt hőmennyiség mértékét igénye szerint meghatározni.
- Jogosult a folyamatos, biztonságos és meghatározott mértékű szolgáltatásra.
- Jogosult a szolgáltatás minőségével kapcsolatosan információt kérni.
- Jogosult az általános közüzemi szerződést 30 napos határidővel felmondani.
- Jogosult a szolgáltatást mérés szerint is igénybe venni a 19/1999. (VI.23.) Önkormányzati rendelet szerint.
- Jogosult a lakóközösség a mért távhődíj épületrészenkénti megosztásának és kiegyenlítésének módját meghatározni.
- Jogosult a díj épületrészenkénti (lakásonként) történő kiegyenlítésére.
- Kérheti a szolgáltatótól az alkalmazott mérőeszköz mérésügyi felülvizsgálatát. Ha a mérőeszköz felülvizsgálata indokolt volt, annak költsége a szolgáltatót terheli, ellenkező esetben a költséget a fogyasztó köteles viselni.
- Jogosult a fűtési rendszer szabályozására vonatkozóan szakmai útmutatást kérni a szolgáltatótól.
- Jogosult pótűtési időszakban kérni a fűtésszolgáltatás indítását az idevonatkozó helyi rendelet feltételei szerint.
- Jogosult értesülni az előre tervezhető szolgáltatás szüneteltetéséről, korlátozásáról.
- Jogosult a díjvisszatérítésre ha:
- A szolgáltatás a szolgáltatónak felróható okból szünetel, vagy csökkent mértékű (csökkent mértékű szolgáltatás meghatározása a minőségi követelmények között).

- A távhőszolgáltató előzetes hozzájárulásával:
 - Létesíthet új fogyasztói berendezést,
 - Helyezhet át és szüntethet meg meglévő fogyasztói berendezést.
 - Megbízhatja a szolgáltatót, hogy helyette lássa el a tulajdonát képező eszközök üzemeltetését, karbantartását, felújítását.
 - Jogosult ismerni a korlátozási sorrendtervezetet és a sorrend megállapítását.
 - Jogosult megismerni a szolgáltató Üzletszabályzatát.
 - Mérés szerinti elszámolás esetén jogosult saját költségén ellenőrző mérőt felszereltetni az idevonatkozó rendelkezések betartásával.
 - Jogosult észrevételét, panaszát a szolgáltató ügyfélszolgálatán megtenni írásban, szóban egyaránt.
 - Jogosult éjjel-nappal az észlelt hibát bejelenteni telefonon is.
 - Ha panaszát a szolgáltató nem rendezi, jogosult érdekképviselői és érdekvédelmi szervezethez fordulni.

4.6.4. A fogyasztó kötelezettségei a szolgáltatás igénybevétele folyamán:

- A fogyasztó köteles a szolgáltatás ellenértékének megfizetésére vonatkozó "Fizetési megállapodás" megkötésére.
- Köteles felemelt díjat fizetni szabálytalan vételezés esetén:
 - ha a mérőeszközt szándékosan, vagy vétkes gondatlansággal megrongálja, a mérőeszköz sérülését a távhőszolgáltatónak nem jelenti be.
 - a mérőeszköz befolyásolásával, vagy megkerülésével távhőt vételez,
 - a korlátozási rendelkezéseknek nem tesz eleget.
- Köteles teljes díjat fizetni, ha a lakáshőmérséklet a szomszédos helyiségekből hőelvonással biztosított.
- Köteles megtéríteni a díjfizetés lemaradása miatt a szolgáltatás felfüggesztésének költségeit (melegvízből kizárásnak, visszaállítsanak költségeit).
- Köteles a tulajdonos változást a szolgáltatónak - az új tulajdonossal együtt- 8 napon belül bejelenteni.
- Köteles a fogyasztói mérő leolvasásának lehetőségét megteremteni.
- Késedelmes fizetés esetén köteles a Ptk. szerinti késedelmi kamatot megfizetni.
- Köteles a végrehajtás költségeit megfizetni.

- A fogyasztói berendezés üzemeltetése és fenntartása a fogyasztási hely tulajdonosának kötelessége.
- Köteles pótdíjat fizetni, ha a szerződésben meghatározott hőtéljesítményt túllépi.
- Köteles a fogyasztói berendezést olyan üzemképes állapotban tartani, hogy a szolgáltató a közüzemi szerződésben foglalt kötelezettségének eleget tessen.
- Köteles a mérőcseréről a távhőszolgáltatót tájékoztatni.

5. ÜGYFÉL- ÉS VEVŐSZOLGÁLATI TEVÉKENYSÉG

5.1. Az ügyfélszolgálat feladata

Közvetlen kapcsolattartás a fogyasztókkal, a fogyasztók tájékoztatása és a távhőellátással kapcsolatos ügyek intézése.

Az ügyfélszolgálat tevékenységi köréhez tartozik:

- a fogyasztók tájékoztatása a csatlakozás, a bővítés, a szüneteltetés és az újraindítás feltételeiről,
- a fogyasztási helyek és az elszámoló mérők adatainak nyilvántartása,
- a szerződéskötési és módosítási igények ügyintézése,
- a fogyasztói adatok és azok változásainak nyilvántartása, valamint a fogyasztó változás bejelentésével kapcsolatos feladatok ellátása,
- az elszámoló mérőkkel kapcsolatos bejelentések (mérőállás, meghibásodás, felülvizsgálat, csere, stb.,) intézése,
- a fogyasztók tájékoztatása a távhőellátás díjtételeiről, az elszámolási módokról és számlázás rendjéről,
- a távhőellátás számláival kapcsolatos ügyek intézése,
- a fogyasztók tájékoztatása a távhő és a használati melegvíz mérés szerinti elszámolásának lehetőségeiről és feltételeiről,
- a fogyasztók tulajdonában lévő berendezések meghibásodásával, üzemeltetésével, felülvizsgálatával és korszerűsítésével kapcsolatos megrendelésekből adódó feladatok ellátása,
- a szolgáltatás teljesítésével és minőségével kapcsolatos ügyek intézése,
- annak elősegítése, hogy a fogyasztók díjfizetési kötelezettségüknek eleget tudjanak tenni,
- a fogyasztói tartozások és túlfizetések nyilvántartása, a behajtási tevékenység ellátása,
- a fogyasztók pénztári befizetéseivel kapcsolatos feladatok ellátása,
- a távhőellátással kapcsolatos ügyviteli feladatok,
- a fogyasztóvédelemmel foglalkozó szervezetek tájékoztatása,
- energetikai tanácsadás.

5.2. Az ügyfélszolgálat működési rendje

Az ügyfélszolgálat ügyintézőit munkaidőben kereshetik fel a fogyasztók, az alábbiak szerint:

Hétfőtől-péntekig 8.^{oo} - 15⁴⁵ óráig.

A pénztári órák megegyeznek az ügyfélszolgálat fogadási idejével.

Az ügyfélszolgálat és pénztár helye: Tapolca, Arany J. u.1.

Az ügyfélszolgálat telefonszáma: 411-368 412-767

A Kft. központja: Tapolca, Berzsenyi u.9. Tel.: **414**-241,- 242,- 243.

Fogyasztóink a személyes ügyintézés mellett levélben, faxon, telefonon is kezdeményezhetik ügyeik intézését, kérhetnek tanácsot, segítséget, tájékoztatást. Az írásos megkeresésekre a Városgazdálkodási Kft. írásban válaszol.

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

5.3. Telephelyen kívül - ügyfelekkel kapcsolatban álló - dolgozók magatartása

A fogyasztói kapcsolatban résztvevő, telephelyen kívül munkát végző dolgozók magatartása, és munkavégzésük módja nagyban meghatározza a Társaságunkról alkotott pozitív, vagy negatív képet.

Az alábbi munkakörök sorolhatók e csoportba:

- helyszínen (pl.: a fogyasztók lakásában) szerelést végzők
- üzemzavar elhárítást végzők
- a szolgáltatói vagy fogyasztói berendezés karbantartását végző szerelők
- fogyasztói berendezést ellenőrzők
- hőmérséklet ellenőrzést végzők
- műszaki vezető
- más megbízottak

6. REKLAMÁCIÓK, PANASZÜGYEK KEZELÉSE.

6.1. Számla reklamáció.

A benyújtott számla ellen a fogyasztó kifogást emelhet.

A távhőszolgáltató köteles a kifogást megvizsgálni és ennek eredményéről a fogyasztót 15 napon belül írásban értesíteni. A téves számlát rövid időn belül korrigálni kell.

Ha a fogyasztót visszatérítés illeti meg a távhőszolgáltató a díjkülönbözetet az írásos értesítővel egyidőben, de legkésőbb 8 munkanapon belül korrekciós számla alapján köteles jóváírni. Ha a fogyasztónak nincs tartozása, a visszatérítés összege készpénzben kifizethető, vagy átutalható.

Ha a fogyasztónak van tartozása, a visszatérítés összegét a hátralék csökkentésére kell elszámolni. Ha a szolgáltató az írásos értesítést követő 30 munkanapon belül a visszatérítés összegét nem írja jóvá, a jogszabályban meghatározott kamatot, valamint a másik fél igazolt költségeit köteles megtéríteni.

Ha a távhőszolgáltatónak felróható okból téves, vagy elmaradt számlázás történt és emiatt a Városgazdálkodási Kft.-t díjkülönbözet illeti meg, a távhőszolgáltatás díját a korrekciós számlán feltüntetett fizetési határidőig egy összegben vagy egyedi megállapodásban részletezett módon egyenlíti ki a fogyasztó. A részletfizetési megállapodással módosított fizetési határidő nem haladhatja meg a téves, vagy elmaradt számlázás időtartamát.

6.2. Kifogás az elszámoló mérővel szemben

Az elszámolás alapjául szolgáló mérők OMH hiteles állapotban tartásáról általában a tulajdonos köteles gondoskodni. A fogyasztó tulajdonában lévő elszámoló, vagy ellenőrző mérő hitelesítését díj ellenében a Városgazdálkodási Kft. elvégezteti.

6.2.1. Az elszámoló mérők meghibásodásával kapcsolatos tennivalók Az elszámoló mérők meghibásodását nyilvántartásba kell venni.

A meghibásodás bejelentését követően egy munkanapon belül felül kell vizsgálni és a meghibásodás jellegétől függően kell az intézkedéseket megtenni.

Hőmennyiségmérő részelem vagy teljes mérőeszköz cseréjére azonnal intézkedni kell. (Új műszer megrendelésére, javítására, hitelesíttetésére.)

A leszerelt és /vagy cserélt mérőeszközök adatait jegyzőkönyvben kell rögzíteni, melyet a fogyasztó és a távhőszolgáltató képviselőjének aláírásával kell ellátni.

A meghibásodás időszakának elszámolására a külön megállapodásban leírtakat kell alkalmazni.

6.3. Elszámolás mérő meghibásodás esetén

Amikor az elszámoló mérő vagy annak valamely része hibásan mér, a leolvasás adatai a számlázás alapjául nem szolgálhatnak.

Amikor a meghibásodás időtartama és mértéke megállapítható, a leolvasott adatokat ennek ismeretében kell helyesbíteni.

Amikor a helyesbítés mértéke nem határozható meg vagy időközben a fogyasztó felhasználásában változás következett be, a meghibásodás időtartamára jellemző szolgáltatási paraméterek ismeretében kell az elszámolást elkészíteni és erről a számla benyújtásával egy időben tájékoztatni kell a fogyasztót.

A távhőszolgáltató köteles a fogyasztó kérésére, a kérelem kézhezvételétől számított 5 munkanapon belül a kifogásolt hőmennyiségmérő(k) működését ellenőrizni. Ha az ellenőrzött mérőberendezés a külön jogszabályban előírt hibahatárt pozitív irányban túllépi, köteles a távhőszolgáltató azt díjmentesen kicserélni.

Amennyiben a hőmennyiségmérővel kapcsolatos bejelentés megalapozatlannak bizonyul a fogyasztónak meg kell térítenie a mérő ellenőrzésével kapcsolatban felmerült költségeket.

Az elszámoló hőmennyiségmérő meghibásodása esetén - annak kijavításáig (cseréjéig) - a fogyasztásmérő által az előző időszakban mért mennyiségek átlagának azonos szolgáltatási, illetve vételezési körülményekre korrigált mennyisége képezi az elszámolás alapját.

Amennyiben az elszámoló hőmennyiségmérő hibájának mértéke és időtartama megállapítható, a mért (rögzített) adatokat az előző időszak fogyasztása alapján - a beállott változások figyelembevételével - közösen kell meghatározni.

6.4. Minőségi reklamáció, szolgáltatási elégtelenségi kifogások

Abban az esetben, ha a távhőszolgáltató a vonatkozó előírásoktól /szerződésben vállalt kötelezettségétől/ a szolgáltatás paramétereiben eltér, a fogyasztó minőségi reklamációval fordulhat a távhőszolgáltató felé.

A távhőszolgáltató a beérkezett reklamációt soron kívül kivizsgálja és 10 munkanapon belül intézkedik a hiba kijavításáról. Ennek megtörténtéről írásban értesíti a panasztevőt és intézkedést tesz a szükséges számlareklamációra.

6.5. Panaszügyek kezelése

A panasz olyan 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.

6.5.1. Panaszbejelentés kivizsgálására jogosult szervezeti egységek

A fogyasztó panaszával a távhőszolgáltató ügyfélszolgálatához, a távhőszolgáltató vezetőjéhez, a távhőszolgáltató tulajdonosához vagy a fogyasztói érdekképviselői szervekhez fordulhat.

A panasz kivizsgálását első fokon az a szervezet (szervezeti egység) köteles elvégezni, amelyik a bejelentés elbírálására, a távhőszolgáltatás teljesítésére vagy a közüzemi szerződés kötésére hatáskörrel és illetékességgel rendelkezik.

Amennyiben a fogyasztó a panaszbejelentést nem az illetékes szervezetenél tette, úgy a bejelentést fogadó szervezet továbbítja azt az illetékességgel és hatáskörrel rendelkező szervezet felé.

Amennyiben a fogyasztó a panaszbejelentésre kapott válasszal, illetve intézkedéssel nem ért egyet, úgy ismételt bejelentéssel élhet.

Abban az esetben ha a távhőszolgáltató a fogyasztó panaszát nem orvosolja, a fogyasztó sérelmének orvoslását kérheti a távhőszolgáltató tulajdonosától vagy a területileg illetékes fogyasztói érdekvédelmi szervtől.

6.5.2. Ügyintézési határidő

A panaszbejelentések illetve a közérdekű bejelentések kivizsgálása és az írásban történő válaszadásra nyitva álló határidő - jogszabály eltérő rendelkezése hiányában - 30 nap.

Minden, a Városgazdálkodási Kft.-hez beérkezett panaszt, illetve bejelentést nyilvántartásba kell venni.

7. A TÁVHŐSZOLGÁLTATÁS ÁR- ÉS DÍJTÉTEL RENDSZERE

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

A jóváhagyásra előterjesztett távhőszolgáltatási díjak képzésének alapelveit és feltételeit az előzőekben hivatkozott önkormányzati rendelet tartalmazza.

Az árhatóság vizsgálja és ellenőrzi a figyelembe vehető költségek körét, érvényesíti a távhőszolgáltatóval szemben a legkisebb költség elvét.

Az árban csak az indololt befektetések és a hatékony működés költségei jelenhetnek meg. Figyelembe kell venni az időjárás változásából eredő kockázatot és a működéshez szükséges nyereséget is.

Fontos, hogy a megállapított díjak átláthatók és keresztfinanszírozástól mentesek, tehát önköltség-arányosak legyenek. Ezen elvek értelmében olyan számviteli rendet kell kialakítani, hogy a költségek " útja " nyomon követhető legyen és lehetőség szerint a legpontosabban rendelje a költséget ahhoz a szolgáltatási nemhez vagy fogyasztói csoporthoz, amelyeknek érdekében az felmerül.

7.1. Díjak kialakításának általános feltételei

A Városgazdálkodási Kft. szükséges és elégséges ráfordításai a fogyasztók által fizetett díjakban kerülnek megtérítésre, melyek összefüggő díjrendszert alkotnak.

A távhőszolgáltatásra vonatkozó áraknak és egyéb (fogyasztói szolgálat díjai) díjaknak összhangban kell lenniük a következő követelményekkel.

7.1.1. Költségfedezeti elv

A díjrendszer által elérhető bevétel biztosítja, hogy a Társaság ésszerű üzemeltetési költségei, valamint a szükséges és indokolt befektetései megfelelően megtérüljenek, beleértve a hatékony működéshez szükséges kockázat és nyereség fedezetének biztosítását is.

7.1.2. Költségminimalizálási elv

A díjrendszer segítse elő és tegye lehetővé a biztonságos hőenergia ellátást, a ráfordítások hatékony igénybevételét, a hőenergia racionális és takarékos felhasználását.

Egyaránt érvényesüljön a fogyasztó és a távhőszolgáltató érdeke és mindez a lehető legalacsonyabb költségszinten valósuljon meg.

7.1.3. Együttműködési elv

A díjrendszerek legyenek könnyen alkalmazhatók, egyszerűek és közérthetőek, szolgálják a Távhőszolgáltató - Fogyasztó együttműködés fejlesztését, tegyék lehetővé az információk szabad hozzáférhetőségét és kölcsönös felhasználását.

7.2. A távhőszolgáltatás díjképzésének folyamata

A szolgáltató a Számvitelről szóló többszörösen módosított 1991. évi XVIII. sz. tv. előírásainak betartásával alakította ki számviteli rendjét, készítette el belső szabályzatát, kidolgozta a költségnyilvántartás és az önköltségszámítás rendjét.

A költségek közül meghatározta, és külön gyűjti azon költségeket, amelyek a távfűtés és melegvíz szolgáltatás árképző tényezői közé nem vehetők fel.

Ezek az alábbiak:

- a fejlesztésekre, beruházásokra fordított anyag, és egyéb költség
- vállalkozási és egyéb nem az alaptevékenységgel összefüggő költségek.

A távfűtés- és melegvíz szolgáltatás technológiai sajátosságai miatt a költségek feladásánál sok esetben nem utalványozhatók egyértelműen két munkaszámra, ezért az időszak végén a lekötött teljesítmény - mint optimális mutató - alapján a költségek teljesítményarányosan oszthatók meg.

Az 1 m³-re jutó fűtési költség, és az 1 viz m³-re jutó használati melegvíz költség számítása:

A kalkulációs sémában az egyes szolgáltatás fajtákra kimutatott költségek a hozzájuk tartozó aktuális fűtött léghőméter, illetőleg szolgáltatott víz köbmétere alapján a fajlagos fűtés és melegvíz önköltség, ebből következően az ár osztással határozható meg.

A díjak szerkezetét alapvetően az határozza meg, hogy a tüzelőanyag költség a fogyasztással arányosan változik, a tüzelőanyagon kívüli összes többi költség (villamos energia, anyag, bér, személyi jellegű egyéb költség, Tb. járulék, amortizáció, egyéb költségek és ráfordítások) a fogyasztással nem arányosak, így azok az üzleti év során havonta közel azonos terhet jelentenek a szolgáltatónak.

A tüzelőanyaggal arányos költséget hődíjnak nevezzük, az összes többi költség fedezetére az alapidíj nyújt fedezetet.

8. A TÁVHŐSZOLGÁLTATÁS DÍJÁNAK ELSZÁMOLÁSA

A távhőszolgáltatás díját Tapolca Város Önkormányzatának a távhőszolgáltatási díjak megállapításáról és alkalmazásáról szóló 19/1999. (VI.23.) Kr. sz. önkormányzati, valamint az azt módosító rendeletek figyelembevételével kell érvényesíteni.

A távhőszolgáltatás díja kéttarifás, mely 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 ÁFA-t.

8.1. Alapidíj

Az alapidíj éves díj, melynek 1/12-ed része minden tárgyhó 1-én esedékes és a számlán szereplő határidőig fizetendő.

A lakossági fogyasztónak az alapidíjat a fűtés szempontjából figyelembe vehető helyiségek légtérfogata (lm³) után kell megfizetni úgy a fűtés, mint melegvíz szolgáltatás esetén, függetlenül attól, hogy átalánydíjas vagy mérés szerinti fogyasztás nemben vételez a fogyasztó.

A teljesítmény díjas fogyasztó a lekötött teljesítmény után fizet alapidíjat, melyet 12 egyenlő részletben térít meg.

8.2. Hődíj

A hődíj az árhatóság által jóváhagyott hőenergia díj. Fizetése a hőmennyiségmérő alapján mért fogyasztás után, a Fogyasztóval kötött Közülemi Szerződés alapján.

8.3. A szolgáltatott hőenergia ellenértékének elszámolása

8.3.1. Átalánydíjas elszámolás

8.3.1.1.Fűtés

Ezen elszámolásra abban az esetben kerül sor, ha a kötelező mérés szerinti elszámolás technikai megvalósítása nem, vagy csak aránytalanul nagy költséggel lenne megoldható, illetve a beépített hőmennyiségmérő meghibásodott.

A fűtésszolgáltatás elszámolása, árhatóság által jóváhagyott díjjal, a helyiség fűtött térfogata alapján, naptári naponként.

8.3.1.2.Használati melegvíz

- Ha a fogyasztási helyen nincs a melegvíz felhasználás mérésére alkalmas elszámoló mérő, akkor a melegvízfogyasztás vízmennyiségi elszámolása a helyiség fűtött alapterületével arányos.
- A melegvízfogyasztás hődíja fűtési időnyen kívül a ténylegesen fogyasztott hőenergia vetítése az elfogyasztott víz mennyisége. Fűtési szezonban a Fogyasztóval kötött megállapodás szerinti átalány, megállapodás hiányában az önkormányzati rendelet szerinti hőfogyasztás átalány.
- Ha a melegvíz felhasználás mérés szerinti elszámolásra kötött megállapodást a felhasználó felmondja, úgy a felmondást követően a rendeletben meghatározott fűtött alapterület után számítandó átalány kétszeresét köteles fizetni.

8.4. Mérés szerinti hőfogyasztás elszámolás

8.4.1.Teljesítménydíjas fogyasztó

A távhőellátás díja a legnagyobb lekötött hőteljesítmény (MW) után alapidíjból és a felhasznált hőmennyiség (GJ) utáni hődíjból tevődik össze.

A lekötött hőteljesítmény alapidíja éves díj, melyet 12 egyenlő részletben fizeti meg a fogyasztó.

A hődíjat a mérőberendezés leolvasását követően, számla ellenében fizeti meg a fogyasztó.

8.4.2. Mérés szerinti fűtési hődíj elszámolása

A Fogyasztó a fűtési időszakban a hőközpont hőmennyiségmérőjére megkötött Közüzeti Szerződés alapján fizet hődíjat. Ez lehet a fűtési időnyben havi egyenlő részletben előleg, és a fűtési szezon végén az előleg és a tényleges fogyasztás közötti különbség elszámolásra kerül. Lehet a havi tényleges hőfogyasztás elszámolásával.

Költségosztó alkalmazó társasházaknál a fűtési szezon végén a társasház által megadott felosztás alapján a Szolgáltató a hődíjat újra felosztja a Díjfizetők között.

A társasházi felosztásért a Szolgáltató felelősséget nem vállal.

A fogyasztói helyre vonatkozó tényleges hődíj elszámolása a fűtési idényt követően legkésőbb július hónapban a Fogyasztói közösséggel történt megállapodás alapján.

Megállapodás hiányában az elszámolás a fűtött térfogat arányában történik.

A befizetett részfizetések és a felosztási arányok figyelembevételével kiszámított tényleges hődíj elszámolásának eredményeként a többlet fogyasztást a szolgáltató kiszámlázza, a megtakarítást visszafizeti.

8.4.3. Hőközponti hőmennyiség és vízmennyiség mérés elszámolása.

A mért hőmennyiség vetítése az elfogyasztott vízmennyiségre kerül elszámolásra a felhasználói helyen kiépített, úgynevezett költség-megosztónak számító vízórán mért fogyasztásra, a felhasználó havi bevallása alapján.

A város távhőrendszerének különbözősége miatt a részletes szabályozás a Közüzeti Szerződésekben.

8.5. Az elszámoló mérő leolvasása

8.5.1. Fűtési hőfelhasználás esetén

A hőmennyiségmérő leolvasása havonta történik, elszámolása a Fogyasztóval kötött Közüzeti Szerződés alapján.

8.5.2. Fűtés és használati melegvíz hőfelhasználása esetén

Ha egy fogyasztási helyen a fűtési és használati melegvíz hőfelhasználása is elszámolásra kerül, a fűtési idényen kívül a tényleges hőfogyasztás a leolvasott vízmérő(k) alapján a tárgyhó végén kerül elszámolásra.

A fűtési idényben a Fogyasztóval kötött megállapodás szerint havonta.

8.5.3. A mérő leolvasásának megghiúsulása.

a./ Ha a beépítéstől függően a hőmennyiségmérő leolvasását a fogyasztó nem teszi lehetővé, vagy szándékosan megakadályozza, szerződésszegést követ el, mely esetben a szolgáltató a szerződést felmondhatja.

b./ A lakásban elhelyezett melegvízmérőket a szolgáltató legalább évi kétszer alkalommal ellenőrzi és leolvassa. Amennyiben a mérő leolvasását a fogyasztó nem teszi lehetővé, akkor írásban új időpontot kell megjelölni. Ha ez is eredménytelen, akkor a távhőszolgáltató az előző időszak átlagfogyasztásának másfélszeresét számolja el, ha legalább 6 hónapon belül önbevallást nem tett a fogyasztásáról.

8.6. Díjvisszatérítés

Alapdíjnál díjvisszatérítést ad a szolgáltató, ha tervszerű karbantartás, illetve a szolgáltató kimutatható hibájából a szolgáltatás 2 napnál tovább szünetel.

8.7. Számlázás rendje

A szolgáltató havonta a fűtés és a melegvíz szolgáltatás díjtételeivel együtt fogyasztási helyenként a fizetési megállapodásban rögzített módon számláz.

Azoknál a fogyasztási helyeknél, ahol engedély nélkül történt rácsatlakozás a távfűtő rendszerre, illetve hozzájárulás nélkül került sor a bővítésre vagy a helyiség funkció változását nem jelentették be, a Városgazdálkodási Kft. jogosult az igénybevétel kezdetétől, de maximum 5 évre visszamenőleg az elmaradt díjakat az átalánydíj kétszeresével érvényesíteni a tulajdonos felé.

8.8. Pénzügyi követelések benyújtása, a fogyasztói díjfizetés

8.8.1. Számlaadási kötelezettség

A számlákra vonatkozó jogszabályi előírások betartásával fogyasztási helyenként a távhőszolgáltatásért fizetendő ellenértékről a Városgazdálkodási Kft. számlát állít ki, amelyeket a fizetési határidő előtt kézbesít a fogyasztóknak.

A számla csak a befizetést igazoló bizonylattal (pl. bevételi pénztárbi-zonylat, számítógépes nyugta, átvételi elismervény, pénzügyi egye-
leg-
érté-
sítő, készpénz átutalási megbízás átvételét igazoló postabélyegző)
együtt tekinthető kiegyenlítettnek.

8.8.2. Pénzügyi követelések benyújtása

8.8.2.1. Számla kézbesítése a fogyasztási helyre

A kiállított számlákat a Városgazdálkodási Kft. dolgozói tárgyhó 15-ig kézbesítik a fogyasztó levélszekrényébe.

8.8.2.2. A számlák postai küldeményként való kézbesítése

Ha a fogyasztó számlázási, illetve levélcímre kéri a kézbesítést, akkor a számlák postára adásának tárgyhó 20-ig meg kell történnie a befizetéshez szükséges készpénz átutalási megbízással együtt.

8.8.2.3 Lakossági folyószámláról (átutalási betétszámláról)

Ha a fogyasztó és a pénzügyi intézet között megállapodás jön létre a távhőszol-gáltatás díjának lakossági folyószámláról történő kiegyenlítésére, akkor a Kft. a pénzügyi intézetekkel kötött megállapodásoknak megfelelően a követe-zők szerint jár el:

A pénzüintézetek minden hónap 4.napjáig megküldik a törzsadatváltozásokat, melyek tartalmazzák az előző hónapban rögzített új, illetve a módosított, vagy visszavont megbízásokat. A VG.Kft. a változásjelentések figyelembevételével legkésőbb a tárgyhó 13. napjáig megküldi a pénzüintézetnek a fizetendő díjak listáját.

A számlákat az átutalási betétszámla tulajdonosok részére is a VG.Kft. kézbesíti.

A pénzüintézet legkésőbb tárgyhó 18-ig átutalja a Kft-nek a kiegyenlített számlák összegét és a fedezethiány, vagy egyéb ok miatt ki nem egyenlített listáját.

8.8.2.4.Pénztári befizetések

Azok a fogyasztóink, akik nem rendelkeznek átutalási betétszámlával, a Kft. Ügyfélszolgálati Irodájában készpénzben egyenlíthetik ki a számlájukat, illetve a tartozásaikat és a késedelmi kamatokat. Befizetésükről számítógépes nyugtát, vagy bevételi pénztárbizonylatot kapnak.

8.8.2.5.Befizetés készpénzáttutalási megbízással

A vidéken lakó, illetve egyéb okból nem készpénzzel fizető fogyasztóinknak a készpénzáttutalási megbízást a számlával együtt küldjük, befizetésüket azzal teljesíthetik.

8.9. A fogyasztók díjfizetése

A távhőszolgáltatás ellenértékét a fogyasztó a fizetési megállapodásban, vagy a számlán feltüntetett határidőig egyenlítheti ki kamatmentesen

Alapítan számlareklamáció a fizetési határidőt nem módosítja.

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

Abban az esetben, ha a fogyasztó rendelkezik lakossági folyószámlával, de a bank fedezethiány, vagy egyéb ok miatt nem egyenlíti ki a számlát, a bank a Kft-nek a kiegyenlítettlen tételekről listát küld.

A listán szereplő fogyasztókat a Kft. levélben értesíti arról, hogy a kiegyenlítés nem történt meg a pénzüintézetten keresztül, kérjük, hogy a tartozását az Ügyfélszolgálati Irodában készpénzben egyenlítsse ki.

A fogyasztó személyében bekövetkező változást a változásban érintett felek a változás időpontjának megjelölésével együttesen kötelesek személyesen bejelenteni a VG.Kft. ügyfélszolgálatán.

Ennek megtörténteig a Szolgáltató jogosult a távhőszolgáltatás díját az eredeti (változás előtti) fogyasztóval szemben érvényesíteni.

8.10. Késedelmes fizetés

Amennyiben a fogyasztó a számla összegét a fizetési megállapodásban rögzített vagy a számlán feltüntetett határidőig nem fizeti meg, a VG.Kft. felszólító levelet küld a tartozásról.

Amikor a fogyasztó vagy a számlavezetéssel megbízott pénzügyi intézet a fizetési határidőig nem fizeti meg a számla összegét, a VG.Kft. jogosult késedelmi kamatot felszámítani. A kamat összegét a késedelmi kamat időtartama alatt érvényes jogszabályi rendelkezések alapján kell kiszámítani.

A kamatfizetési kötelezettség a tárgyhót követő hónap első napján kezdődik.

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

Késedelmes fizetés esetén a fogyasztói befizetésekből először a járulékos költségeket, majd a tőketartozást kell jóváírni, függetlenül a kötelezett ettől eltérő rendelkezésétől.

Amennyiben a fogyasztó a távhőszolgáltatás díját a felszólítás ellenére sem fizeti meg, a VG. Kft. a jogszabályi előírások szerint korlátozhatja, illetve szüneteltetheti a szolgáltatást.

8.11. A fizetési hátralékok behajtása

A behajtási folyamat elemei:

- a fogyasztási hely tulajdonosának értesítése,
- a közös képviselő tájékoztatása,
- a fogyasztókkal való személyes kapcsolatfelvétel, a hátralék rendezésére vonatkozó fizetési megállapodások megkötése,
- részösszegű kifizetések elfogadása,
- részletfizetési megállapodás, ha a fogyasztó a tartozás 50 %-át egy összegben kifizeti,
- fizetési meghagyás kibocsátásának kezdeményezése,
- végrehajtási eljárás megindítása, jelzálogjog bejegyeztetése.

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

- az adott időszakra nyilvántartott követelést,
- a fogyasztó fizetési kötelezettségét,
- a behajtás költségeit,
- a fogyasztó által felajánlott biztosítékokat

A késedelmesen fizető fogyasztónak kell megfizetnie a behajtási eljárás során felmerülő költségeket is. A fogyasztót a késedelmes fizetés miatt a többletköltségekről tájékoztatni kell.

9. AZ ÜZEMI ESEMÉNYEK RENDSZERE

9.1. Hibaelhárítás

9.1.1. Hibabejelentés

A hiba bejelentése történhet személyesen, telefonon, faxon, levélben, a Társaság telephelyein.

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

9.1.2. A hiba elhárításának rendje

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

A bejelentett hiba élet- vagy vagyonbiztonságot veszélyeztet:

- akkor elhárítását azonnal, de legkésőbb a hiba bejelentését követő 1 órán belül meg kell kezdeni.

A hiba több lakóépületben vagy lakásban okoz szolgáltatás kiesést:

- A javítást azonnal, de legkésőbb a bejelentés időpontjától számított 2 órán belül meg kell kezdeni.

A bejelentett hiba egy lakást érint:

- A javítást lehetőleg 08-20 óra között, a bejelentővel egyeztetett időpontban meg kell kezdeni.

9.2. Előre nem tervezhető szüneteltetés

A szolgáltatói berendezés hibájából eredő szüneteltetés esetén az eljárás a mindenkor érvényes önkormányzati rendelet szerint történik.

Az előző pontban leírt eljárást kell alkalmazni abban az esetben is, ha a szüneteltetést más közmű okozza (ÉDÁSZ, KÖGÁZ DRV.RT.) azzal az eltéréssel, hogy a társaság elszenvedett, bizonyított kárait az okozó közmű felé tovább kell hárítani.

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

9.3. Korlátozás

Abban az esetben, ha a távhőszolgáltatás díját a Fogyasztó felszólítás ellenére sem fizeti meg, a Távhőszolgáltató jogosult a fogyasztónak, illetőleg a tulajdonában lévő épületnek nyújtott szolgáltatást a teljesítés helyétől függetlenül korlátozni a hátralék megfizetéséig.

A korlátozás fokozati a következők:

- a) Lakóépületeknél:
 - használati melegvíz szolgáltatás szüneteltetése,
 - fűtés csökkentés, legfeljebb + 12 °C.hőmérsékletig.
- b) Nem lakóépületeknél
 - a távhőszolgáltatás korlátozása,
 - a távhőszolgáltatás szüneteltetése.

9.4. A szolgáltatás ideiglenes szüneteltetése, vagy a fogyasztó végleges kikapcsolásának feltételei

A szolgáltatás ideiglenes szüneteltetésére vagy a fogyasztó végleges kikapcsolására a fogyasztó vagy a távhőszolgáltató kezdeményezésére kerülhet sor.

9.4.1. Ideiglenes szüneteltetés

A fogyasztó akkor kezdeményezheti a szolgáltatás ideiglenes szüneteltetését, amennyiben az általa használt (teljes) épületet

- átépíti, vagy
- annak használatát bizonyos ideig szünetelteti.

A távhőszolgáltató akkor kezdeményezhet ideiglenes szüneteltetést amennyiben

- előre tervezett módon a fogyasztóval azt előzetesen egyeztetni, vagy
- amikor a fogyasztó a közüzemi szerződést megszegi.

A szerződés szegés következményeiről részletesen a közüzemi szerződés rendelkezik.

Ha a fogyasztó a távhő folyamatos és biztonságos szolgáltatását, illetőleg más fogyasztó szerződés szerinti távhővételezését zavarja vagy veszélyezteti, a távhőszolgáltató a szolgáltatást felfüggesztheti (kizárhatja).

Ha a fogyasztó a távhőszolgáltatás okának megszüntetéséről a távhőszolgáltatót írásban értesítette, az értesítés kézhezvételét követő munkanapon a távhőszolgáltatást meg kell kezdeni.

9.4.2. Végleges kikapcsolás

Végleges kikapcsolásra a közüzemi szerződés felmondása esetén kerülhet sor.

Az általános közüzemi szerződést az épület, illetőleg az épületrész tulajdonosa, vagy a fogyasztók közössége 30 napos felmondási idővel a Közüzemi Szabályzatban meghatározott módon és időpontra akkor mondhatja fel, ha

- az épületben, épületrészben - az épület, az épületrész valamennyi tulajdonosának hozzájárulásával - a távhőszolgáltatással azonos komfortértékű más hőellátást valósít meg,
- a szerződés felmondása nem okoz kárt más számára és nem korlátozza mások tulajdonosi használói, bérleti jogait,
- viseli azokat a költségeket, amelyek a fogyasztói berendezéseknek a felmondás következtében szükséges műszaki átalakításával merülnek fel,
- a szerződés felmondását a meglévő rendszer műszaki megoldása lehetővé teszi a felmondás nem ütközik egyéb jogszabályba, műszaki előírásba, továbbá közös tulajdon esetén a tulajdonos társak döntésébe.

Az egyedi közüzemi szerződést az egyéb fogyasztó a szerződésben meghatározott felmondási idővel az abban meghatározott időpontra mondhatja fel.

A közüzemi szerződést a távhőszolgáltató csak abban az esetben mondhatja fel, ha a fogyasztó a távhő díját nem fizeti, vagy nem időben fizeti (szerződés szegés) valamint akkor, ha tudomást szerez arról, hogy a vele szerződéses jogviszonyban álló fogyasztó a távhő vételezését a fogyasztási helyen megszüntette.

Ebben az esetben a közüzemi szerződés felmondása az épületben, épületrészben esetleg bekövetkező kár a fogyasztót terheli.

10. KAPCSOLATOK

10.1. Kapcsolat a fogyasztói érdekképviselletekkel

A Tapolcai Városgazdálkodási Kft. rendszeres kapcsolatot tart a helyi- és országos fogyasztóvédelmi szervezetekkel annak érdekében, hogy a fogyasztókat érintő kérdésekben

- megismerje azok véleményét,
- tájékoztassa azokat a Városgazdálkodási Kft. tervezett intézkedéseiről,

visszajelzést adjon az érdekképviseltek által közvetített panaszok és észrevételek kivizsgálásának eredményéről.

A távhőszolgáltató megküld minden olyan kiadványt és tájékoztató anyagot a fogyasztóvédelmi szervezeteknek, amelyek a fogyasztó és a távhőszolgáltató kapcsolatára vonatkoznak.

Az együttműködés és a közvetlen kapcsolattartás az ügyfélszolgálati tevékenység keretében történik.

A szolgáltató a fogyasztóvédelmi szervezet illetékességéhez tartozó, a fogyasztókat érintő kérdésekben az együttműködést nem tagadhatja meg, köteles a közérdekű adatokat - kivéve a szolgálati titok - hozzáférhetővé tenni, a fogyasztókat érintő tervezett intézkedésekről tájékoztatást adni.

Közérdekű adatnak minősül a hatályos jogszabály előírásainak megfelelő adat.

A fogyasztó által kezdeményezett egyéni ügyiratokba az érdekvédelmi szervezet képviselője csak a fogyasztó beleegyezésével tekinthet bele. A tudomására jutott információkat köteles az üzleti titokra érvényes módon kezelni.

A fogyasztóvédelmi szervezetek által kezdeményezett ügyekben a távhőszolgáltató ügyintézési határideje 30 nap.

10.2. Kapcsolat a 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.

11. ENERGIAGAZDÁLKODÁS, ENERGIATAKARÉKOSSÁG

A Városgazdálkodási Kft. kiemelt jelentőséget tulajdonít a gazdaságos energia felhasználásnak és a veszteségek csökkentésének. Ennek megfelelően tevékenységében a következő szempontok az irányadók:

A fogyasztók igényeit a lehetséges legkisebb primer tömegárammal és a legnagyobb hőmérsékletlépcsővel kell kielégíteni.

A szolgáltatói berendezéseket és eszközöket olyan műszaki színvonalon kell tartani, hogy az előző feltétel teljesíthető legyen.

A gazdaságos energiafelhasználásban még nem érdekelt fogyasztók /átalánydíjas elszámolásúak/ számára a mérés alapján való elszámolás vonzóvá tétele, következésképpen a fogyasztói berendezések műszaki színvonalának emelésében az érdekeltiség megteremtése.

A fűtési menetrend lehető legpontosabb igazítása az időjárási viszonyokhoz és a fogyasztói igényekhez.

Új és felújításra kerülő hőközpontoknál elsődleges szempont a gazdaságos hőfelhasználást biztosító hőközpontok létesítése. Ennek érdekében a Városgazdálkodási Kft. folyamatos fejlesztési munkát végez.

A távfelügyeleti rendszerbe kapcsolt hőközpontok számának folyamatos növekedése, mivel a hőközponti technológia folyamatos ellenőrzése lehetővé teszi az energiagazdálkodás hatékonyságának növelését.

Az új vezetékek építésénél nagy hőszigetelési hatásfokú, közvetlen talajba fektetett műanyag köpenycsöves vezetékek építése.

A meglévő vezetékek folyamatos karbantartásával a hálózati veszteségek csökkentése.

Korszerű fogyasztói rendszerek megvalósítása ösztönözné a fogyasztókat a mérés szerinti vételezésre.

A távhőellátás céljára felhasznált villamos energia költség minél alacsonyabb szinten tartása érdekében a Városgazdálkodási Kft. folyamatosan felkutatja a szükségesnél többet vagy fölöslegesen fogyasztó villamos berendezéseket és a többlet felhasználást üzemviteli felhasználással, gépcserékkel, átalakításokkal igyekszik kiküszöbölni.

12. MINŐSÉGBIZTOSÍTÁS

A Városgazdálkodási Kft. arra törekszik, hogy a jogszabályokban meghatározott keretek és követelmények szerint a fogyasztókat teljeskörűen kielégítse. A Városgazdálkodási Kft.-nél olyan dokumentált minőségbiztosítási rendszer kiépítése folyik, amely a fogyasztók jobb kiszolgálása érdekében biztosítja a minőség folyamatos javítását, a távhőszolgáltatás valamennyi folyamatában. A minőségügyi rendszer minden elemének a fogyasztóval való szerződéskötéstől a szolgáltatás fenntartását és biztonságát garantáló folyamatokon keresztül az alkalmazottak oktatásáig megfelelő szabályok szerinti összehangolt működése teszi lehetővé, hogy a szolgáltatás folyamatos és egyetemlegesen jó minőségű legyen.

12.1. Műszaki-minőségi jellemzők

A távhőszolgáltatás minőségének jellemzőjét a szolgáltatási mód határozza meg.

A szolgáltató köteles legalább olyan mennyiségű hőenergiát a teljesítési helyre eljuttatni, hogy az emberi tartózkodás céljára szolgáló helyiségek belső hőmérséklete fűtési és pótűtési időszakban naponta 8-20 óra között átalánydíjas távhőszolgáltatás esetén elérje az MSz-04-140/2/:1991 szerinti hőmérsékletet.

Pl.:	- előszobában, konyhában, WC-ben	16 °C
	- hallban, lakószobában,irodában	20 °C
	- fürdőszobában	24 °C
	- közös használatra szolgáló helyiségben	12 °C

Pótűtési időszakban is lehet fűteni, ha azt a hőközpontból ellátott fogyasztók képviselője a szolgáltatónál írásban megrendeli.

A szolgáltatás időtartama és mértéke a fűtési idényben és a pótűtési idényben azonos.

Használati melegvíz vonatkozásában, megfelelő állapotú és műszaki színvonalú fogyasztói rendszer esetén a távhőszolgáltatónak biztosítani kell a csapokból kifolyó melegvíz legalább 40 °C-os hőmérsékletét.

Hőmennyiségmérés alapján elszámolt fogyasztónál a távhőszolgáltatónak biztosítani kell, hogy a méretezési külső léghőmérséklethez tartozó hőtéljesítménynek a tényleges külső léghőmérséklethez tartozó arányos része a fogyasztónak rendelkezésre álljon. Ez a feltétel azt jelenti, hogy minden olyan épületben, ahol önálló hőközpont van, a fűtöttség mértéke és a használati melegvíz hőmérséklete - bizonyos korlátok között - lényegében tetszőlegesen megválasztható.

12.2. A Városgazdálkodási Kft. minőségellenőrzési rendszere

Társaságunk tevékenységének alapvető célja a fogyasztók igényeinek minél magasabb szintű kielégítése. Ennek érdekében olyan minőségellenőrzési rendszer működik, amelyik a vizsgált épület hőellátó rendszerének minden lényeges elemére kiterjedő ellenőrzéssel lehetővé teszi a távhőszolgáltatás minőségének folyamatos javítását.

Az ellenőrzésre kerülő fogyasztóknál (épületeknél) a feltárt hiba részletes műszaki vizsgálata alapján kerülnek meghatározásra a szükséges beavatkozások.

Amennyiben a távhőszolgáltatás elégtelensége a távhőszolgáltatói rendszer hiányosságára vezethető vissza, akkor a Városgazdálkodási Kft. külön térítés nélkül intézkedik a hiba haladéktalan elhárításáról.

A fogyasztói rendszer hiányosságából eredő hiba esetén az épület tulajdonosát szóban, vagy írásban tájékoztatjuk a távhőszolgáltatás elégtelenségének okáról és annak elhárítási módjáról.

13. A TÁRSASÁG NEVÉBEN ELJÁRÓ SZEMÉLYEK AZONOSÍTÁSÁNAK RENDJE.

Azon társasági dolgozók, akik telephelyen, vagy telephelyen kívül fogyasztókkal kerülnek kapcsolatba és a társaság nevében járnak el, azonosító kártyát (kitűzött) kötelesek viselni.

A fogyasztó kérésére a társaság dolgozója köteles az azonosító kártyát bemutatni, nevét, munkahelyének telefonszámát megadni.

Cégjelzés használata

Cégjelzéseket kizárólag a társaság nevében eljáró társasági dolgozó használhatja mindaddig, míg a társaság megbízásából végzi tevékenységét.

Cégjelzéssel kell ellátni a közterületen munkát végző dolgozók munkaruháit.

Cégjelzéssel kell ellátni a társaság által kibocsátott leveleket, faxokat, tájékoztató, reklám és propaganda anyagokat, számlákat, bizonylatokat.

A Városgazdálkodási Kft. jelen Üzletszabályzatát az 1998.évi XVIII.Törvény, a végrehajtására kiadott 1/1999. (I.1.) Kormányrendelet, az érvényben lévő Önkormányzati rendelet, továbbá a szakmai ajánlások figyelembevételével készítette el.

T a p o l c a, 2000.



H e g e d ű s József
ügyvezető igazgató

Általános közüzemi szerződés
/teljes hőellátás, ahol a hőmennyiségmérő a fűtésre és használati melegvízre
felhasznált hőenergiát együtt méri./

mely létrejött egyrészről

Tapolcai Városgazdálkodási Kft.

Tapolca, Berzsenyi u.9.

Adószám: 11521510-2-19

Bankszámlaszám: 11748052-20020866

mint szolgáltató (a továbbiakban **Szolgáltató**),

másrészről:

Adószám: _____

Bankszámlaszám: _____

mint fogyasztó (továbbiakban **Fogyasztó**)

között távhőenergia szolgáltatása tárgyában az alábbi feltételek szerint.

1. Fogalom meghatározások (e szerződésen belül).

Fogyasztó: Az a természetes, vagy jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdálkodó szervezet, vagy ezek közössége, aki /amely / a távhőszolgáltatóval távhőszolgáltatásra szerződéses jogviszonyba kerül.
A fogyasztó lehet: - lakossági fogyasztó
- egyéb fogyasztó

Fogyasztói díjfizető: Akinek megbízásából a szerződő felek a távhőszolgáltatásra közüzemi szerződést kötöttek és akik között a távhőszolgáltató a rendelet alapján a távhőszolgáltatási díjat szétosztja.

Alapdíj: éves díj, amelyet a távhőszolgáltatás igénybevételéért, annak rendelkezésre tartásáért fizet a fogyasztó a fűtött légtérfogat alapján, havonta 12 egyenlő részletben Tapolca Város Képviselőtestületének mindenkor érvényes rendelete alapján.

Hődíj: a teljesítési helyen mért távhőmennyiség díja, mely külön fűtési és használati melegvíz hődíjra kerül megosztásra. 1 GJ. energia számítási költsége Tapolca Város Képviselőtestületének mindenkor érvényes rendelete alapján.

Fogyasztói hőközpont:

Egy épület, vagy építmény hőellátása céljából abban elhelyezett, a hőhordozó közeg fogadására, átalakítására, mérésére szolgáló technológiai berendezés.

2. A távhőenergia szolgáltatása

- 2.1. A szolgáltató feladata a tulajdonába tartozó rendszer határáig, a csatlakozási pontig történő távhőszolgáltatás.

Csatlakozási pont a Szolgáltatói és Fogyasztói berendezés határán - találkozási pontján - beépített elzáró szerelvénynek a Fogyasztó felé eső oldala, elzáró szerelvény hiányában a fogyasztási helyet magába foglaló ingatlan, épület, építmény, telektulajdoni határa.

- 2.2. A tulajdonosi határ a csatlakozási pont. A csatlakozási pont a fogyasztói hőközpontban, a Fogyasztó ellátására szolgáló osztón, gyűjtőn lévő szerelvények Fogyasztó felé eső oldala.

3. A távhőszolgáltatás üzemvitele

- 3.1. A Fogyasztó megbízottja:név
.....cím

- a továbbiakban Megbízott - aki jelen szerződés szerint meghatározott jogokkal és kötelezettségekkel bír.

- 3.2. A Fogyasztó megbízottja - a technikai lehetőségek figyelembevételével - az alábbi intézkedésekre jogosult:

- a fűtés, mint szolgáltatás megrendelésére, illetve lemondására a fűtési időszakon kívül,
- a hőenergiával történő gazdálkodásra
 - a./ fűtöttségi szint növelésére, illetve csökkentésére,
 - b./ a használati melegvíz hőfokának meghatározására
 - c./ a használati melegvíz fajlagos hőfogyasztására szerződéskötésre a szolgáltatóval.
- a Fogyasztó tulajdonában lévő berendezések üzemeltetésére,
- fűtési rendszer üritésének megrendelésére,
- víz- és hőmennyiségmérők fogyasztásának igazolására.

- 3.3. A Szolgáltató a Fogyasztó tulajdonában lévő berendezések állapota, illetve azok esetleges hibái miatt felmerülő szolgáltatói panaszok megszüntetésére, illetőleg az indokolatlanul nagy hőfelhasználás csökkentésére vonatkozóan - a Fogyasztó külön megrendelésére - javaslatot tesz.
- 3.4. A Szolgáltató kezelésében és üzemeltetésében lévő berendezésekben keletkezett hiba elhárítása a Szolgáltató kötelezettsége.

4. A távhőenergia mérése.

- 4.1. A Szolgáltató az épület fűtési és használati melegvíz hőfogyasztását a csatlakozási pontnál elhelyezett hitelesített hőmennyiségmérővel méri.
- 4.2. A Fogyasztó jogosult a mérő üzemelését a Szolgáltató képviselőjének jelenlétében ellenőrizni, továbbá a mérő közös leolvasását kérni.
- 4.3. A mérő meghibásodását a Szolgáltató jelzi a Fogyasztónak, illetve gondoskodik a mérő mielőbbi javításáról, vagy cseréjéről.
- 4.4. A mérő hibája, vagy hitelesítés miatti méretlen időszakot a Szolgáltató a méretlen időszakhoz legközelebb álló - legalább egy hónap időtartam - mért időszak és a méretlen időszak hőfokhídjának arányában számolja el.
- 4.5. A fűtési és a használati melegvíz hőmennyiségmérése egy közös mérőn történik. A hőmennyiség szétosztása a Szolgáltató és a Fogyasztó közötti megállapodás alapján történik.

A melegvízre számolt hőfogyasztást a fogyasztói díjfizető tulajdonában lévő egyedi vízmérő - mint költségmegosztó - alapján osztja szét a Szolgáltató a fogyasztói díjfizetők között.

.

5. A távhőszolgáltatási díjak elszámolása

- 5.1. A Fogyasztó az alap és hődíjat a Szolgáltató számlája ellenében egyenlíti ki. A Szolgáltató az esedékes számlát közvetlenül a Fogyasztói díjfizetőnek állítja ki.

5.2. A használati melegvíz hődíj megosztása.

*5.2.1. A használati melegvízre fűtési idényen kívül mértMJ/m³.hőfelhasználást számol a Szolgáltató a havi bevételekre tárgyév június 01-től a következő év május 31-ig. Ezen hőmennyiségértéket az össz mért értékből levonja, a maradék érték a fűtési hődíjat terheli.

*5.2.2. A fűtési idényen kívül a mért hőenergiát a Fogyasztói közösség által biztosított költségmegosztók - egyedi vízmérők - alapján utólag osztja meg a Szolgáltató és a következő hónapban számlázza le. A fűtési idényben az átlag MJ/m³. hőfogyasztást számlázza a Szolgáltató a Fogyasztó megosztása alapján.

5.3. A Fűtési hődíj megosztása.

*5.3.1. A Szolgáltató az Önkormányzati rendelet alapján az előző évi fajlagos hőfogyasztás alapján előleg hődíjat számláz a Fogyasztói díjfizetőnek havonta, a fűtött térfogat alapján és a fűtési idény befejeztével, május 31-i mérőállással elszámol.

Az elszámolás lehet: - fűtött légtérfogat arányosan
- a Fogyasztó által biztosított költségmegosztók adatai alapján.

*5.3.2. A Szolgáltató a melegvízfogyasztás által csökkentetten, a tényleges, mért hőenergiával számol el havonta utólag, a Fogyasztói díjfizetővel.

A fogyasztó által biztosított költségmegosztók adatai alapján a fűtési szezon végén a Szolgáltató végelszámolási számlát bocsát ki, illetve nem szükséges kibocsátani.

5.4. A fogyasztói díjfizető mindenkor köteles a Szolgáltató számlája alapján az alapidíjat és hődíjat a fizetési határidőn belül teljesíteni.

A fizetési határidőn túl történő számlakiegyenlítés esetén a Szolgáltató jogosult késedelmi kamatot felszámítani. A kamat összegét a késedelmi kamat időtartama alatt érvényes jogszabályi rendelkezések alapján számítja a Szolgáltató, mely a tárgyhót követő hónap első napján kezdődik.

Késedelmes fizetés esetén a fogyasztói befizetésekből először a járulékos költségeket, majd a tőketartozást kell jóváírni, függetlenül a kötelezett ettől eltérő rendelkezésétől.

5.5. A Szolgáltató a fűtési időszak végi elszámolás során a díjhátralékkal rendelkező hőfelhasználók esetleges díjvisszafizetését a díjhátralékból jóváírja.

*** a nem kívánt rész törölendő**

- 5.6. A távhőszolgáltatás legmagasabb alkalmazható díjának ármegállapítója - az 1992. évi V.törvénnyel módosított, az árak megállapításáról szóló 1990. évi LXXXVII. törvény alapján - Tapolca Város Önkormányzata. A jelenlegi érvényes távhőszolgáltatási díjtételeket azsz.melléklet tartalmazza. A hatósági árváltozásokról a Szolgáltató a Fogyasztót haladéktalanul értesíteni köteles.

6. A szerződés érvényessége

- 6.1. Jelen szerződést felek 2000hó.....napjától határozatlan időre kötik.
- 6.2. A közüzemi szerződést az épület, illetőleg az épületrész tulajdonosa, vagy a Fogyasztók közössége 30 napos felmondási határidővel, a közüzemi szabályzatban meghatározott módon és időpontra, az 1998. évi XVIII.tv. 35 §. (2) bekezdésében foglalt feltételek fennállása esetén mondhatja fel.
- 6.3. A közüzemi szerződést a Szolgáltató abban az esetben bonthatja fel, ha a fogyasztói díjfizetők távhődíjat nem, vagy nem a szerződésben meghatározott időben fizetik meg, valamint akkor, ha tudomására jut, hogy a velük szerződésben álló Fogyasztó a távhővételezésnél a fogyasztási helyet megszüntette.
- 6.4. E szerződés csak aza és asz. melléklet Fogyasztó és Szolgáltató aláírásával hitelesített példányaival együtt érvényes.

7. E szerződésben nem szabályozott kérdésekben a mindenkor érvényben lévő rendeletek, illetve a Ptk. vonatkozó előírásai az irányadók.

Felek a fenti és előző oldalon írt szerződést elolvasták, annak tartalmát megértették és azt, mint akaratukkal mindenben egyezőt, jóváhagyólag írták alá.

T a p o l c a, 2000.

Szolgáltató

Fogyasztó

.....sz.melléklet

**Fogyasztói hőközponttal rendelkezők szerződése
(teljes hőellátásra)**

- 4.1.1.** Egy épületben lévő fogyasztói közösséggel kötendő szerződés, ahol a hőmennyiségmérő a fűtésre és használati melegvízre felhasznált hőenergiát együtt méri;

Az alábbi helyeken a primer oldalon mért össz hőmennyiséget kell megosztani fűtés és használati melegvíz készítésére. Megállapodás hiányában az önkormányzati rendelet szerint eljárni.

- Alkotmány u. 3.
- Alkotmány u. 5.
- Keszthelyi u. 37.
- Sümegi u. 26.
- Sümegi u. 28.
- Nagyköz u. 5. A.
- Nagyköz u. 5. B.
- Deák F.u. 6.
- Batsányi u. 3.
- Batsányi u. 5.
- Batsányi u. 7.

**2.sz. melléklet az Üzletszabályzat
4.1.2.fejezetéhez**

**Általános közüzemi szerződés
(Szolgáltatói hőközponttal/hőfogadó állomással rendelkezők
szerződése)
(hőközpontilag teljes hőellátásra, egyes épületeknél csak fűtésre)**

Több épület és több fogyasztói közösséggel kötendő szerződés, ahol a hőmennyiségmérő primer oldali mérése a fűtésre és a használati melegvízre felhasznált hőenergiát együtt méri, az önálló épületek hőfogadójában külön hőmennyiségmérő csak az épület fűtési célú hőenergia felhasználását.

mely létrejött egyrészről

Tapolcai Városgazdálkodási Kft.

Tapolca, Berzsenyi u.9.

Adószám: 11521510-2-19

Bankszámlaszám: 11748052-20020866

mint szolgáltató (a továbbiakban **Szolgáltató**),
másrészről:

Adószám: _____

Bankszámlaszám: _____

mint fogyasztó (továbbiakban **Fogyasztó**)

között távhőenergia szolgáltatás tárgyában, az alábbi feltételek szerint:

1. Fogalom meghatározások (e szerződésen belül).

Fogyasztó: Az a természetes, vagy jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdálkodó szervezet, vagy ezek közössége, aki /amely / a távhőszolgáltatással távhőszolgáltatásra szerződéses jogviszonyba kerül.

A fogyasztó lehet: - lakossági fogyasztó
 - egyéb fogyasztó

Fogyasztói díjfizető: Akinek megbízásából a szerződő felek a távhőszolgáltatásra közüzemi szerződést kötöttek és akik között a távhőszolgáltató a rendelet alapján a távhőszolgáltatási díjat szétosztja.

Alapdíj: Éves díj, amelyet a távhőszolgáltatás igénybevételéért, annak rendelkezésre tartásáért fizet a fogyasztó a fűtött térfogat alapján, havonta 12 egyenlő részletben Tapolca Város Képviselőtestületének mindenkor érvényes rendelete alapján.

Hődíj: A teljesítési helyen mért távhőmennyiség díja, mely külön fűtési és használati melegvíz hődíjra kerül megosztásra. 1 GJ. energia számítási költsége Tapolca Város Képviselőtestületének mindenkorai rendelete alapján.

Szolgáltatói hőközpont

Több épület, vagy építmény hőellátása céljából ellátandó épületeken kívül, esetleg azok egyikében elhelyezett, a hőhordozó közeg fogadására, átalakítására, elosztására, mérésére szolgáló technológiai berendezés.

Hőfogadó állomás

Egy épület, vagy építmény távhőellátása céljából abban elhelyezett, a hőhordozó közeg fogadására, mérésére, átalakítás nélküli továbbítására szolgáló technológiai berendezés.

2. A távhőenergia szolgáltatása

- 2.1. A szolgáltató feladata a tulajdonába tartozó rendszer határáig, a csatlakozási pontig történő távhőszolgáltatás.

Csatlakozási pont a Szolgáltatói és Fogyasztói berendezés határán - találkozási pontján - beépített elzáró szerelvénynek a Fogyasztó felé eső oldala, elzáró szerelvény hiányában a fogyasztási helyet magába foglaló ingatlan - épület, építmény, telektulajdoni határa .

- 2.2. A tulajdonosi határ a csatlakozási pont. A csatlakozási pont a szolgáltatói hőközpontban, a Fogyasztó ellátására szolgáló osztón, gyűjtőn lévő szerelvények Fogyasztó felé eső oldala.

3. A távhőszolgáltatás üzemvitele

- 3.1. A Fogyasztó megbízottja:.....

.....cím

- a továbbiakban Megbízott - aki jelen szerződés szerint meghatározott jogokkal és kötelezettségekkel bír.

- 3.2. A Fogyasztó megbízottja - a technikai lehetőségek figyelembevételével - az alábbi intézkedésekre jogosult:

- a fűtés, mint szolgáltatás megrendelésére, illetve lemondására a fűtési időszakon kívül,

- a hőenergiával történő gazdálkodásra (fűtöttségi szint növelésére, illetve csökkentésére,

- a használati melegvíz hőfokának meghatározására. (Több épület esetén az épületek Fogyasztóinak megbízottjai közösen.)

- a használati melegvíz fajlagos hőfogyasztására szerződéskötésre a szolgáltatóval.

- A Fogyasztó tulajdonában lévő berendezések üzemeltetésére,
- fűtési rendszer üritésének megrendelésére,
- víz és hőmennyiségmérők fogyasztásának igazolására.

- 3.3. A Szolgáltató a Fogyasztó tulajdonában lévő berendezések állapota, illetve azok esetleges hibái miatt felmerülő szolgáltatói panaszok megszüntetésére, illetőleg az indokolatlanul nagy hőfelhasználás csökkentésére vonatkozóan - a Fogyasztó külön megrendelésére - javaslatot tesz.
- 3.4. A Szolgáltató kezelésében és üzemeltetésében lévő berendezésekben keletkezett hiba elhárítása a Szolgáltató kötelezettsége.

4. A távhőenergia mérése

- 4.1. A Szolgáltató az épület fűtési hőfogyasztását a szekunder fűtési körben méri hőmennyiségmérővel, mely hőmennyiségmérő beépítése lehet a Szolgáltatói hőközpontban, illetve az önálló társasházi épületben a Fogyasztó tulajdonosi területén.
Amennyiben a Szolgáltatói hőközpontból használati melegvízellátás is van biztosítva, úgy a használati melegvíz ellátásra felhasznált hőenergiát a primer oldalon beépített külön hőmennyiségmérővel méri a Szolgáltató.
- 4.2. A Fogyasztó jogosult a mérő üzemeltetését a Szolgáltató képviselőjének jelenlétében ellenőrizni, továbbá a mérő közös leolvasását kérni.
- 4.3. A mérő meghibásodását a Szolgáltató jelzi a Fogyasztónak, illetve gondoskodik a mérő mielőbbi javításáról, vagy cseréjéről.
- 4.4. A mérő hibája, vagy hitelesítés miatti méretlen időszakot a Szolgáltató a méretlen időszakhoz legközelebb álló - legalább egy hónap időtartam - mért időszak és a méretlen időszak hőfokhídjának arányában számolja el.

5. A távhőszolgáltatási díjak elszámolása

- 5.1. A Fogyasztó az alap és hődíjat a Szolgáltató számlája ellenében egyenlíti ki.
A Szolgáltató az esedékes számlát közvetlenül a Fogyasztói díjfizetőnek állítja ki.

5.2. A használati melegvíz hődíj számlázása

*5.2.1. A használati melegvízre a korábban mért átlagMJ/m³. hőfelhasználást számol a Szolgáltató a havi bevallásokra tárgyév június 01-től a következő év május 31-ig. A május 31-i hőmennyiség fogyasztás értékével a fogyasztói díjfizetőkkel elszámol.

*5.2.2. A mért hőenergiát a Fogyasztói közösség által biztosított költségmegosztók - egyedi vízmérők - alapján utólag osztja meg a Szolgáltató és a következő hónapban számlázza le.

5.3. A Fűtési hődíj megosztása

*5.3.1. A Szolgáltató az Önkormányzati rendelet alapján az előző évi fajlagos hőfogyasztás alapján előleg hődíjat számláz a Fogyasztói díjfizetőnek havonta, a fűtött térfogat alapján és a fűtési idény befejeztével, május 31-i mérőállással elszámol.

Az elszámolás lehet: - fűtött légtérfogat arányosan

- a Fogyasztó által biztosított költségmegosztók adatai alapján.

*5.3.2. A Szolgáltató a tényleges, mért hőenergiával számol el havonta utólag, a Fogyasztói díjfizetővel. A Fogyasztó által biztosított költségmegosztók adatai alapján a fűtési szezon végén a Szolgáltató végelszámolási számlát bocsát ki, illetve nem szükséges kibocsátani.

5.4. A Fogyasztói díjfizető mindenkor köteles a Szolgáltató számlája alapján az alapdíjat és hődíjat a fizetési határidőn belül teljesíteni.

A fizetési határidőn túl történő számlakiegyenlítés esetén a Szolgáltató jogosult késedelmi kamatot felszámítani. A kamat összegét a késedelmi kamat időtartama alatt érvényes jogszabályi rendelkezések alapján számítja a Szolgáltató, mely a tárgyhót követő hónap első napján kezdődik.

Késedelmes fizetés esetén a fogyasztói befizetésekből először a járulékos költségeket, majd a tőketartozást kell jóváírni, függetlenül a kötelezett ettől eltérő rendelkezésétől.

5.5. A Szolgáltató a fűtési időszak végi elszámolás során a díjhátralékkal rendelkező hőfelhasználók esetleges díjvisszafizetését a díjhátralékból jóváírja.

5.6. A távhőszolgáltatás legmagasabb alkalmazható díjának ármegállapítója - az 1992. évi V. törvénnyel módosított, az árak megállapításáról szóló 1990. évi LXXXVII. törvény alapján - Tapolca Város Önkormányzata. A jelenlegi érvényes távhőszolgáltatási díjtételeket azsz.melléklet tartalmazza. A hatósági árváltozásokról a Szolgáltató a Fogyasztót haladéktalanul értesíteni köteles.

*** a nem kívánt rész törlendő**

6. A Szerződés érvényessége

- 6.1. Jelen szerződést felek 2000.....hó.....napjától határozatlan időre kötik.
- 6.2. A közüzemi szerződést az épület, illetőleg az épületrész tulajdonosa, vagy a Fogyasztók közössége 30 napos felmondási határidővel, a közüzemi szabályzatban meghatározott módon és időpontra, az 1998. évi XVIII.tv. 35 §. (2) bekezdésében foglalt feltételek fennállása esetén mondhatja fel.
- 6.3. A közüzemi szerződést a Szolgáltató abban az esetben bonthatja fel, ha a fogyasztói díjfizetők távhődíjat nem, vagy nem a szerződésben meghatározott időben fizetik meg, valamint akkor, ha tudomására jut, hogy a velük szerződésben álló Fogyasztó a távhővételezésnél a fogyasztási helyet megszüntette.
- 6.4. E szerződés csak azaés asz. melléklet Fogyasztó és Szolgáltató aláírásával hitelesített példányaival együtt érvényes.

7. E szerződésben nem szabályozott kérdésekben a mindenkor érvényben lévő rendeletek, illetve a Ptk. vonatkozó előírásai az irányadók.

Felek a fenti és előző oldalon írt szerződést elolvasták, annak tartalmát megértették és azt, mint akaratukkal mindenben egyezőt, jóváhagyólag írták alá.

Tapolca, 2000.

.....
Szolgáltató

.....
Fogyasztó

4.1.2. Szolgáltatói hőközponttal (hőfogadó állomással rendelkezők szerződése (hőközpontilag teljes hőellátásra, egyes épületeknél csak fűtésre)

Több épület és több fogyasztói közösséggel kötendő szerződés, ahol a hőmennyiségmérő primer oldali mérése a fűtésre és a használati melegvízre felhasznált hőenergiát együtt méri, az önálló épületek hőfogadójában külön hőmennyiségmérő csak az épület fűtési célú hőenergia felhasználását.

a.) Sümegei u. 20. szolgáltatói hőközpont

- primer körben a 20-22-24. használati melegvíztermelés hőmennyiségmérése központi hidegvízmérővel.
- Sümegei u. 20. szekunder fűtési kör fűtési hőmennyiségmérése a hőközpontban.
- Sümegei u. 22.-ben az épület szekunder körű fűtési hőmennyiségmérése az épületben.
- Sümegei u. 24-ben az épület szekunder körű fűtési hőmennyiségmérése az épületben.

b.) Alkotmány u. 16. szolgáltatói hőközpont

- primer körben Alkotmány u. 16. sz. épület használati melegvíztermelés hőmennyiségmérése központi hidegvízmérővel.
- Alkotmány u. 16. szekunder körű fűtési hőmennyiségmérése a hőközpontnak.
- Alkotmány u. 14-ben szekunder fűtési kör hőmennyiségmérése az épületben.
- Alkotmány u. 12-ben szekunder fűtési kör hőmennyiségmérése az épületben.

c./ Garzonház Deák F. u. 21. szolgáltatói hőközpont

- primer körben a Deák F.u. 21. épület használati melegvíztermelés hőmennyiségmérése központi hidegvíz órával.
- Deák F. u. 21-ben szekunder körű fűtési hőmennyiségmérés a hőközpontban.
- Deák F. u. 13-15-17. szekunder fűtési kör hőmennyiségmérése az épületben.
- Ady E. u. 22-ben szekunder fűtési kör hőmennyiségmérése az épületben.
- Legényszálló szekunder fűtési kör hőmennyiségmérése az épületben.
- Fő tér - volt Patyolat - szekunder fűtési kör hőmennyiségmérése az épületben.

d.) Fő tér 4. szolgáltatói hőközpont

- primer hőmennyiségméréssel a teljes hőfogyasztás mérése fűtés és használati melegvízre.
hidegvíz központi vízmérőn.
- a lakások szekunder körű fűtési hőmennyiségmérése.

e.) Hősök tere 15.

- primer hőmennyiségméréssel a teljes hőfogyasztás mérése fűtési és használati melegvízre.
- A Hősök tere 13. épület szekunder körű fűtési hőmennyiségmérése a hőközpontban.

f.) Ady E. úti fűtőmű, mint szolgáltatói hőközpont

- Deák F. u. 1-3. szekunder fűtési kör hőmennyiségmérése az épületben.
- Deák F. u. 3. üzlet hőmennyiségmérése az épületben.
- Deák F. u. 7. szekunder fűtési kör hőmennyiségmérése az épületben.
- Ady E. u. 18. szekunder fűtési kör hőmennyiségmérése az épületben.
- Ady E. u. 16. szekunder fűtési kör hőmennyiségmérése az épületben.
- Ady E. u. 14. szekunder fűtési kör hőmennyiségmérése a hőközpontban.
- Darányi u. óvoda és két lakás szekunder fűtési kör hőmennyiségmérése a hőközpontban.
- MOZI szekunder fűtési hőmennyiségmérése a MOZI épületében.

**Általános közüzemi szerződés
(csak fűtési hőellátás)**

Több épület és több fogyasztói közösséggel kötendő szerződés, ahol a hőmennyiségmérő primer oldali mérése a fűtési és a használati melegvízre felhasznált hőenergiát együtt méri, az önálló épületek hőfogadójában külön hőmennyiségmérő csak az épület fűtési célú hőenergia felhasználását.

mely létrejött egyrészről

Tapolcai Városgazdálkodási Kft.

Tapolca, Berzsenyi u.9.

Adószám: 11521510-2-19

Bankszámlaszám: 11748052-20020866

mint szolgáltató (a továbbiakban **Szolgáltató**),
másrészről:

Adószám: _____

Bankszámlaszám: _____

mint fogyasztó (továbbiakban **Fogyasztó**)
között távhőenergia szolgáltatás tárgyában, az alábbi feltételek szerint:

1. Fogalom meghatározás (e szerződésen belül).

Fogyasztó: Az a természetes, vagy jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdálkodó szervezet, vagy ezek közössége, aki (amely) a távhőszolgáltatóval távhőszolgáltatásra szerződéses jogviszonyba kerül.

A fogyasztó lehet: - lakossági fogyasztó
 - egyéb fogyasztó

Fogyasztói díjfizető: Akinek megbízásából a szerződő felek a távhőszolgáltatásra közüzemi szerződést kötöttek és akik között a távhőszolgáltató a rendelet alapján a távhőszolgáltatási díjat szétosztja.

Alapdíj: Éves díj, amelyet a távhőszolgáltatás igénybevételéért, annak rendelkezésre tartásáért fizet a fogyasztó a fűtött térfogat alapján, havonta 12 egyenlő részletben Tapolca Város Képviselőtestületének mindenkor érvényes rendelete alapján.

Hődíj: A teljesítési helyen mért távhőmennyiség díja, mely külön fűtési és használati melegvíz hődíjra kerül megosztásra. 1 GJ energia számítási költsége Tapolca Város Képviselőtestületének mindenkorai rendelete alapján.

Hőfogadó állomás:

Egy épület, vagy építmény távhőellátása céljából abban elhelyezett, hőhordozó közeg fogadására, mérésére, átalakítás nélküli továbbítására szolgáló technológiai berendezés.

2. A távhőenergia szolgáltatása

- 2.1. A szolgáltató feladata a tulajdonába tartozó rendszer határáig, a csatlakozási pontig történő távhőszolgáltatás.

Csatlakozási pont a Szolgáltatói és Fogyasztói berendezés határán - találkozási pontján - beépített elzáró szerelvények a Fogyasztó felé eső oldala, elzáró szerelvény hiányában a fogyasztási helyet magába foglaló intatlan - épület, építmény, telektulajdoni határa.

- 2.2. A tulajdonosi határ a csatlakozási pont. A csatlakozási pont a szolgáltatói hőközpontban, a Fogyasztó ellátására szolgáló osztón, gyűjtőn lévő szerelvények Fogyasztó felé eső oldala.

3. A távhőszolgáltatás üzemvitele

- 3.1. A Fogyasztó megbízottja:

.....cím

- a továbbiakban Megbízott - aki jelen szerződés szerint meghatározott jogokkal és kötelezettségekkel bír.

- 3.2. A Fogyasztó megbízottja - a technikai lehetőségek figyelembevételével - az alábbi intézkedésekre jogosult:

- a fűtés, mint szolgáltatás megrendelésére, illetve lemondására a fűtési időszakon kívül,
- a hőenergiával történő gazdálkodásra, / a fűtöttségi szint növelésére illetve csökkentésére /,
- a fogyasztó tulajdonában lévő berendezések üzemeltetésére,
- a fűtési rendszer üritésének megrendelésére,
- víz és hőmennyiségmérők fogyasztásának igazolására.

- 3.3. A Szolgáltató a Fogyasztó tulajdonában lévő berendezések állapota, illetve azok esetleges hibái miatt felmerülő szolgáltatói panaszok megszüntetésére, illetőleg az indokolatlanul nagy hőfelhasználás csökkentésére vonatkozóan - a Fogyasztó külön megrendelésére - javaslatot tesz.
- 3.4. A Szolgáltató kezelésében és üzemeltetésében lévő berendezésekben keletkezett hiba elhárítása a Szolgáltató kötelezettsége.

4. A távhőenergia mérése

- 4.1. A Szolgáltató az épület fűtési hőfogyasztását méri hőmennyiségmérővel, mely hőmennyiségmérő beépítése lehet a Szolgáltatói hőközpontban, illetve az önálló társasházi épületben a Fogyasztó tulajdonosi területén.
- 4.2. A Fogyasztó jogosult a mérő üzemeltetését a Szolgáltató képviselőjének jelenlétében ellenőrizni, továbbá a mérő közös leolvasását kérni.
- 4.3. A mérő meghibásodását a Szolgáltató jelzi a Fogyasztónak, illetve gondoskodik a mérő mielőbbi javításáról, vagy cseréjéről.
- 4.4. A mérő hibája, vagy hitelesítés miatti méretlen időszakot a Szolgáltató a méretlen időszakhoz legközelebb álló - legalább egy hónap időtartam - mért időszak és a méretlen időszak hőfokhídjának arányában számolja el.

5. A távhőszolgáltatási díjak elszámolása

- 5.1. A Fogyasztó az alap és hődíjat a Szolgáltató számlája ellenében egyenlíti ki. A Szolgáltató az esedékes számlát közvetlenül a Fogyasztói díjfizetőnek állítja ki.
- 5.2. A fűtési hődíj elszámolása

- *5.2.1. A Szolgáltató az Önkormányzati rendelet alapján az előző évi fajlagos hőfogyasztás alapján előleg hődíjat számláz a Fogyasztói díjfizetőnek havonta, a fűtött térfogat alapján és a fűtési idény befejeztével, május 31-i mérőállással elszámol.

Az elszámolás lehet: - fűtött légtérfogat arányosan
- a Fogyasztó által biztosított költségmegosztók adatai alapján.

- *5.2.2. A Szolgáltató a tényleges, mért hőenergiával számol el havonta utólag, a Fogyasztói díjfizetővel. A Fogyasztó által biztosított költségmegosztók adatai alapján a fűtési szezon végén a Szolgáltató végelszámolási számlát bocsát ki, illetve nem szükséges kibocsátani.

*** a nem kívánt rész törlendő**

- 5.3. A Fogyasztói díjfizető mindenkor köteles a Szolgáltató számlája alapján az alapdíjat és hődíjat a fizetési határidőn belül teljesíteni.
A fizetési határidőn túl történő számlakiegyenlítés esetén a Szolgáltató jogosult késedelmi kamatot felszámítani. A kamat összegét a késedelmi kamat időtartama alatt érvényes jogszabályi rendelkezések alapján számítja a Szolgáltató, mely a tárgyhót követő hónap első napján kezdődik.
Késedelmes fizetés esetén a fogyasztói befizetésekből először a járulékos költségeket, majd a tőketartozást kell jóváírni, függetlenül a kötelezett ettől eltérő rendelkezésétől.
- 5.4. A Szolgáltató a fűtési időszak végi elszámolás során a díjhátralékkal rendelkező hőfelhasználók esetleges díjvisszafizetését a díjhátralékból jóváírja.
- 5.5. A távhőszolgáltatás legmagasabb alkalmazható díjának ármegállapítója - az 1992. évi V. törvénnyel módosított, az árak megállapításáról szóló 1990. évi LXXXVII. törvény alapján - Tapolca Város Önkormányzata. A jelenlegi érvényes távhőszolgáltatási díjtételeket azsz.melléklet tartalmazza.
A hatósági árváltozásokról a Szolgáltató a Fogyasztót haladéktalanul értesíteni köteles.

6. A Szerződés érvényessége

- 6.1. Jelen szerződést felek 2000.....hó.....napjától határozatlan időre kötik.
- 6.2. A közüzemi szerződést az épület, illetőleg az épületrész tulajdonosa, vagy a Fogyasztók közössége 30 napos felmondási határidővel, a közüzemi szabályzatban meghatározott módon és időpontra, az 1998. évi XVIII. tv. 35 §. (2) bekezdésében foglalt feltételek fennállása esetén mondhatja fel.
- 6.3. A közüzemi szerződést a Szolgáltató abban az esetben bonthatja fel, ha a fogyasztói díjfizetők távhődíjat nem, vagy nem a szerződésben meghatározott időben fizetik meg, valamint akkor, ha tudomására jut, hogy a velük szerződésben álló Fogyasztó a távhővételezésnél a fogyasztási helyet megszüntette.
- 6.4. E szerződés csak az,a és asz.melléklet, Fogyasztó és Szolgáltató aláírásával hitelesített példányaival együtt érvényes.

7. E szerződésben nem szabályozott kérdésekben a mindenkor érvényben lévő rendeletek, illetve a Ptk. vonatkozó előírásai az irányadók.

Felek a fenti és előző oldalon írt szerződést elolvasták, annak tartalmát megértették és azt, mint akaratukkal mindenben egyezőt, jóváhagyólag írták alá.

Tapolca, 2000.

.....
Szolgáltató

.....
Fogyasztó

**Fogyasztói hőközponttal rendelkezők szerződése csak fűtési
célú hőellátásra.**

4.1.3. Egy épületben lévő fogyasztói közösséggel kötendő szerződés, ahol a hőmennyiség-mérő a fűtési célú hőfogyasztást méri, az épület használati melegvízellátása más energiával történik (gáz, villany).

a.) Alkotmány u. 15. szolgáltatói hőközpont

- primerköri fűtési hőmennyiségmérés két épület - közület - részére (almérő nélkül)

b.) Wesselényi u. 3. szolgáltatói hőközpont

- Wesselényi u. 3. szekunder körü fűtési hőmennyiségmérés a hőközpontban.

- Wesselényi u. 7. szekunder körü fűtési hőmennyiségmérés az épületben.

c.) Hősök tere 4. hőközpont

- primer hőmennyiségmérés a hőközpontban

- új fogyasztónak szekunder körü almérő a hőközpontban.

d.) Nagyköz u. 9.

- primer hőmennyiségmérés a hőközpontban.

e.) Ady E. u. 22.

- primer hőmennyiségmérés a hőközpontban

f.) Rózsa F. u. 4.

- primer hőmennyiségmérés a hőközpontban

g.) Egry J.u.5. hőközpontban fűtési hőmennyiségmérés (II.sz. fűtőmű)

h.) Kazinczy tér 15. hőközpontban fűtési hőmennyiségmérés (II.sz.fűtőmű)

i.) Kazinczy tér 17. hőközpontban fűtési hőmennyiségmérés (II.sz. fűtőmű)

j.) Juhász Gy.u. 56.

- szövetkezeti lakótelep fűtési hőmennyiségmérése a hőközpontban.

- üzemi lakások fűtési hőmennyiségmérése a hőközpontban.

Általános közüzemi szerződés
Szolgáltató hőközponttal / hőfogadó állomással rendelkezők
szerződése
(teljes hőellátás, hőmennyiségmérés fűtésre, egyedileg melegvízre
kazánházban központilag).

Több épület és több fogyasztói közösséggel kötendő szerződés, ahol a hőmennyiségmérő primer oldali mérése a fűtésre és a használati melegvízre felhasznált hőenergiát együtt méri, az önálló épületek hőfogadójában külön hőmennyiségmérő csak az épület fűtési célú hőenergia felhasználását.

mely létrejött egyrészről
Tapolcai Városgazdálkodási Kft.
Tapolca, Berzsényi u.9.

Adószám: 11521510-2-19
Bankszámlaszám: 11748052-20020866
mint szolgáltató (a továbbiakban **Szolgáltató**),
másrészről:

Adószám:

Bankszámlaszám:

mint fogyasztó (továbbiakban **Fogyasztó**)
között távhőenergia szolgáltatás tárgyában, az alábbi feltételek szerint:

1. Fogalom meghatározások (e szerződésen belül).

Fogyasztó: Az a természetes, vagy jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdálkodó szervezet, vagy ezek közössége, aki (amely) a távhőszolgáltatóval távhőszolgáltatásra szerződéses jogviszonyba kerül.

A fogyasztó lehet:

- lakossági fogyasztó
- egyéb fogyasztó

Fogyasztói díjfizető:

Akinek megbízásából a szerződő felek a távhőszolgáltatásra közüzemi szerződést kötöttek és akik között a távhőszolgáltató a rendelet alapján a távhőszolgáltatási díjat szétosztja.

- Alapdíj: Éves díj, amelyet a távhőszolgáltatás igénybevételéért, annak rendelkezésre tartásáért fizet a fogyasztó a fűtött térfogat alapján havonta 12 egyenlő részletben Tapolca Város Képviselő-testületének mindenkor érvényes rendelete alapján.
- Hődíj: A teljesítési helyen mért távhőmennyiség díja, mely külön fűtési és használati melegvíz hődíjra kerül megosztásra. 1 GJ energia számítási költsége Tapolca Város Képviselőtestületének mindenkor érvényes rendelete alapján.

Szolgáltatói hőközpont

Több épület, vagy építmény hőellátása céljából ellátandó épületeken kívül, esetleg azok egyikében elhelyezett, a hőhordozó közeg fogadására, átalakítására, elosztására, mérésére szolgáló technológiai berendezés.

Hőfogadó állomás

Egy épület, vagy építmény távhőellátása céljából elhelyezett, a hőhordozó közeg fogadására, mérésére, átalakítás nélküli továbbítására szolgáló technológiai berendezés.

2. A távhőenergia szolgáltatása

- 2.1. A szolgáltató feladata a tulajdonába tartozó rendszer határáig, a csatlakozási pontig történő távhőszolgáltatás.
Csatlakozási pont a Szolgáltatói és Fogyasztói berendezés határán - találkozási pontján - beépített elzáró szerelvények a Fogyasztó felé eső oldala, elzárt szerelvény hiányában a fogyasztási helyet magába foglaló ingatlan - épület, építmény, telektulajdoni határa.
- 2.2. A tulajdonosi határ a csatlakozási pont. A csatlakozási pont a szolgáltatói hőközpontban, a Fogyasztó ellátására szolgáló osztón, gyűjtőn lévő szerelvények Fogyasztó felé eső oldala.

3. A távhőszolgáltatás üzemvitele

- 3.1. A Fogyasztó megbízottja:

.....cím

- a továbbiakban Megbízott - aki jelen szerződés szerint meghatározott jogokkal és kötelezettségekkel bír.

- 3.2. A Fogyasztó megbízottja - a technikai lehetőségek figyelembevételével - az alábbi intézkedésre jogosult:
- a fűtés, mint szolgáltatás megrendelésére, illetve lemondására a fűtési időszakon kívül,

- a hőenergiával történő gazdálkodásra, / a fűtöttségi szint növelésére, illetve csökkentésére./
- a használati melegvíz hőfogyasztás, valamint nyersvíz és csatornadíj költségelosztásában,
- a Fogyasztó tulajdonában lévő berendezések üzemeltetésére,
- a fűtési rendszer üritésének megrendelésére,
- víz és hőmennyiségmérők fogyasztásának igazolására.

- 3.3 A Szolgáltató a Fogyasztó tulajdonában lévő berendezések állapota, illetve azok esetleges hibái miatt felmerülő szolgáltatói panaszok megszüntetésére, illetőleg az indokolatlanul nagy hőfelhasználás csökkentésére vonatkozóan - a Fogyasztó külön megrendelésére - javaslatot tesz.
- 3.4. A Szolgáltató kezelésében és üzemeltetésében lévő berendezésekben keletkezett hiba elhárítása a Szolgáltató kötelezettsége.

4. A távhőenergia mérése

- 4.1. A Szolgáltató az épület fűtési hőfogyasztását a szekunder fűtési körben méri hőmennyiségmérővel, mely hőmennyiségmérő beépítése lehet a Szolgáltatói hőközpontban, illetve az önálló társasházi épületben a Fogyasztó tulajdonosi területén.
Amennyiben a Szolgáltatói hőközpontból használati melegvízellátás is van biztosítva, úgy a használati melegvíz ellátásra felhasznált hőenergiát a primer oldalon beépített külön hőmennyiségmérővel méri a Szolgáltató.
- 4.2. A Fogyasztó jogosult a mérő üzemeltetését a Szolgáltató képviselőjének jelenlétében ellenőrizni, továbbá a mérő közös leolvasását kérni.
- 4.3. A mérő meghibásodását a Szolgáltató jelzi a Fogyasztónak, illetve gondoskodik a mérő mielőbbi javításáról, vagy cseréjéről.
- 4.4. A mérő hibája, vagy hitelesítés miatti méretlen időszakot a Szolgáltató a méretlen időszakhoz legközelebb álló - legalább egy hónap időtartam - mért időszak és a méretlen időszak hőfokhídjának arányában számolja el.
- 4.5. A hőfogyasztás elszámolásának alapja kazánházban (II.fűtőmű) a használati melegvíz készítéséhez beépített hőmennyiségmérő és a felhasznált nyersvíz viszonyítása. Ezen központi érték alapján a hőközpontban külön beépített hitelesített vízmérő - mint elsődleges költségmegosztó - adja az épület hőmennyiség és nyersvíz fogyasztását. A Szolgáltató a Fogyasztóval ezen elszámolás alapján szerződik.

5. A távhőszolgáltatási díjak elszámolása

- 5.1. A Fogyasztó az alap és hődíjat a Szolgáltató számlája ellenében egyenlíti ki.
A Szolgáltató az esedékes számlát közvetlenül a Fogyasztói díjfizetőnek állítja ki.
- 5.2. Használati melegvíz elszámolása a technikai adottságokból adódóan a Szolgáltató hődíjat, valamint nyersvíz- és csatornadíjat számláz.
- *5.2.1. A korábban mért, illetve számoltMJ/m³. hőfelhasználási előleget számol a szolgáltató a Fogyasztói díjfizető tulajdonában lévő egyéni vízmérők - mint másodlagos költségmegosztók - alapján történt bevallások figyelembevételével a tárgyévhó. 01. napjától, a következő évhó.....31. napjáig. Ezen bevallások alapján számol nyersvíz és csatornadíj előleget. Ahó. 31-i tényleges mérés alapján a fogyasztási értékek figyelembevételével a Fogyasztó bevonásával a Fogyasztói díjfizetőkkel elszámol.
- *5.2.2. A kazánházi hőmennyiségmérő és a hőközponti vízmennyiségmérők havi kiértékelése alapján a Fogyasztói közösség által biztosított egyedi vízmérők - mint költségmegosztók - adatai alapján a Szolgáltató a Fogyasztói díjfizetők között osztja meg a hődíjat, illetve a nyersvíz és csatornadíjat.
- *5.2.3. A hőközponti vízmennyiségmérő és a lakásokban lévő vízmennyiségmérők közötti esetleges eltérésekkel a Szolgáltató az alábbiak szerint számol el, nyersvíz és csatornadíj esetében:
- a.) A különbségeket visszautalja, vagy leszámlazza a Fogyasztói közösségnek.
- b.) A különbséget visszautalja, vagy leszámlazza a Fogyasztói díjfizetőknek az elszámolási időszak fogyasztási adatai alapján.
- 5.3. A fűtési hődíj megosztása
- *5.3.1. A Szolgáltató az Önkormányzati rendelet alapján az előző évi fajlagos hőfogyasztás alapján előleg hődíjat számláz a Fogyasztói díjfizetőnek havonta, a fűtött térfogat alapján és a fűtési idény befejeztével, május 31-i mérőállással elszámol.
Az elszámolás lehet: - fűtött légtérfogat arányosan
- a Fogyasztó által biztosított költségmegosztók adatai alapján.
- *5.3.2. A Szolgáltató a tényleges, mért hőenergiával számol el havonta utólag, a Fogyasztói díjfizetővel. A Fogyasztó által biztosított költségmegosztók adatai alapján a fűtési szezon végén a Szolgáltató végelszámolási számlát bocsát ki, illetve nem szükséges kibocsátani.
- * a nem kívánt rész törlendő**

- 5.4. A Fogyasztói díjfizető mindenkor köteles a Szolgáltató számlája alapján az alapidíjat és hődíjat a fizetési határidőn belül teljesíteni.
A fizetési határidőn túl történő számlakiegyenlítés esetén a Szolgáltató jogosult késedelmi kamatot felszámítani. A kamat összegét a késedelmi kamat időtartama alatt érvényes jogszabályi rendelkezések alapján számítja a Szolgáltató, mely a tárgyhót követő hónap első napján kezdődik.
Késedelmes fizetés esetén a fogyasztói befizetésekből először a járulékos költségeket, majd a tőketartozást kell jóváírni, függetlenül a kötelezett ettől eltérő rendelkezésétől.
- 5.5. A Szolgáltató a fűtési időszak végi elszámolás során a díjhátraékkal rendelkező hőfelhasználók esetleges díjvisszafizetését a díjhátralékból jóváírja.
- 5.6. A távhőszolgáltatás legmagasabb alkalmazható díjának ármegállapítója - az 1992. évi V. törvénnyel módosított, az árak megállapításáról szóló 1990. évi LXXXVII. törvény alapján - Tapolca Város Önkormányzata. A jelenlegi érvényes távhőszolgáltatási díjtételeket azsz.melléklet tartalmazza. A hatósági árváltozásokról a Szolgáltató a Fogyasztót haladéktalanul értesíteni köteles.

6. A Szerződés érvényessége

- 6.1. Jelen szerződést felek 2000.....hó.....napjától határozatlan időre kötik.
- 6.2. A közüzemi szerződést az épület, illetőleg az épületrész tulajdonosa, vagy a Fogyasztók közössége 30 napos felmondási határidővel, a közüzemi szabályzatban meghatározott módon és időpontra, az 1998. évi XVIII. tv. 35 §. (2) bekezdésében foglalt feltételek fennállása esetén mondhatja fel.
- 6.3. A közüzemi szerződést a Szolgáltató abban az esetben bonthatja fel, ha a fogyasztói díjfizetők távhődíjat nem, vagy nem a szerződésben meghatározott időben fizetik meg, valamint akkor, ha tudomására jut, hogy a velük szerződésben álló Fogyasztó a távhővételezésnél a fogyasztási helyet megszüntette.
- 6.4. E szerződés az, aés asz. melléklet Fogyasztó és Szolgáltató aláírásával hitelesített példányaival együtt érvényes.

7. E szerződésben nem szabályozott kérdésekben a mindenkor érvényben lévő rendeletek, illetve a Ptk. vonatkozó előírásai az irányadók.

Felek a fenti és előző oldalon írt szerződést elolvasták, annak tartalmát megértették és azt, mint akaratukkal mindenben egyezőt, jóváhagyólag írták alá.

Tapolca, 2000.....

.....
Szolgáltató

.....
Fogyasztó

Szolgáltatói hőközponttal/hőfogadó állomással rendelkezők szerződéskötése

- 4.1.4.** A lakóépületek fűtési és használati melegvíz hőellátására, ahol a használati melegvíz készítése nem az épületben történik, hanem attól távolabb - tömb, hőközpont, fűtőmű - ezért csak a fűtésre felhasznált hőenergia elszámolása történik a fogyasztói hőközpont mérőnél, a használati melegvíz hődíját - nyersvíz és csatornadíját - külön mérő alapján kerül elszámolásra.

a.) Juhász Gy. u. 43. szolgáltatói hőközpont

A hőközpontban van elhelyezve a Juhász Gy. u. 4, 43, 45, 47 épületekre 4 db. fűtési hőmennyiségmérő az épületenkénti fűtési hőfogyasztás mérésére.
A mérés szekunder körön történik.

A használati melegvíz hőfogyasztása a 4 épületre beépített 1 db. közös vízfogyasztásmérő (m3), mint költségmegosztó alapján történik.

b.) Kazinczy tér 1,3,5,7,9,11,13. hőfogadók

7 db. hőfogadóban a fűtési hőmennyiségmérő keverés előtt, az úgynevezett elsődleges fűtési hőfogyasztást méri.

A használati melegvíz hőfogyasztása épületenként beépített 1-1 db. vízfogyasztásmérő (m3), mint költségmegosztó alapján történik.
A tényleges hőmennyiségmérés az egész II.sz. fűtőműben az összes fogyasztóra együtt, a kazánházban van.

c.) Berzsenyi u.9.

A hőközpontban van elhelyezve a Berzsenyi u. 7. és 9. épületekre 2 db. hőmennyiségmérő, a fűtési hőfogyasztás mérésére.
A használati melegvíz hőfogyasztására a két épületre 1 db. közös vízfogyasztásmérő (m3.), mint költségmegosztó alapján történik.

**5.sz.melléklet az Üzletszabályzat
4.1.2. fejezetéhez.**

**Általános közüzemi szerződés
/ önálló hőközponttal/ hőfogaadóval rendelkező nem lakossági fogyasztóval
kötött szerződés/**

mely létrejött egyrészről

Tapolcai Városgazdálkodási Kft.

Tapolca, Berzsenyi u.9.

Adószám: 11521510-2-19

Bankszámlaszám: 11748052-20020866

mint szolgáltató (a továbbiakban **Szolgáltató**),
másrészről:

Adószám: _____

Bankszámlaszám: _____

mint Fogyasztó (továbbiakban **Fogyasztó**)

között távhőenergia szolgáltatása tárgyában, az alábbi feltételek szerint.

1. Fogalom meghatározások (e szerződésen belül)

Fogyasztó: Az a természetes, vagy jogi személyiséggel nem rendelkező gazdálkodó szervezet, vagy ezek közössége, aki (amely) a távhőszolgáltatóval távhőszolgáltatásra szerződéses jogviszonyba kerül.

A fogyasztó lehet: - lakossági fogyasztó
- egyéb fogyasztó

Fogyasztói díjfizető: Akinek megbízásából a szerződő felek a távhőszolgáltatásra közüzemi szerződést kötöttek és akik között a távhőszolgáltató a rendelet alapján a távhőszolgáltatási díjat szétosztja.

Alapdíj: Éves díj, amelyet a távhőszolgáltatás igénybevételéért, annak rendelkezésre tartásáért fizet a fogyasztó a fűtött légtérfogat alapján, havonta 12 egyenlő részletben Tapolca Város Képviselőtestületének mindenkor érvényes rendelete alapján.

Hődíj: A teljesítmény helyén mért távhőmennyiség díja, mely lehet csak fűtés, vagy együtt mért fűtés és használati melegvíz hődíj. 1 GJ energia számítási költsége Tapolca Város Képviselőtestületének mindenkor érvényes rendelete alapján.

Fogyasztói hőközpont: Egy épület, vagy építmény hőellátása céljából abban elhelyezett, a hőhordozó közeg fogadására, átalakítására, mérésére szolgáló technológiai berendezés.

Hőfogadó állomás: Egy épület, vagy építmény távhőellátása céljából abban elhelyezett, a hőhordozó közeg fogadására, mérésére, átalakítás nélküli továbbítására szolgáló technológiai berendezés.

2. A távhőenergia szolgáltatása

- 2.1. A szolgáltató feladata a tulajdonába tartozó rendszer határáig, a csatlakozási pontig történő távhőszolgáltatás.

Csatlakozási pont a Szolgáltatói és Fogyasztói berendezés határán - találkozási pontján - beépített elzáró szerelvénynek a Fogyasztó felé eső oldala, elzáró szerelvény hiányában a fogyasztási helyet magába foglaló ingatlan - épület, építmény telektulajdoni határa.

- 2.2. A tulajdonosi határ a csatlakozási pont. A csatlakozási pont a szolgáltatói hőközpontban, a Fogyasztó ellátására szolgáló osztón, gyűjtőn lévő szerelvények Fogyasztó felé eső oldala.

3. A távhőszolgáltatás üzemvitele

- 3.1. A Fogyasztó megbízottja, egyben Fogyasztói díjfizető

cím

a jelen szerződés szerint meghatározott jogokkal és kötelezettségekkel bír.

- 3.2. Fogyasztói díjfizető - a technikai lehetőségek figyelembevételével - az alábbiakra jogosult:

- a fűtési szolgáltatás indítása, illetve lemondása a fűtési időszakon kívül
- a hőenergiával történő gazdálkodás (fűtőtségi szint növelése, csökkentése)
- használati melegvíz esetén a víz hőfokának meghatározása
- a fogyasztói berendezések üzemeltetése, karbantartása.

- 3.3. A Szolgáltató a Fogyasztó tulajdonában lévő berendezések állapota, illetve azok esetleges hibái miatt felmerülő szolgáltatói panaszok megszüntetésére, illetőleg az indokolatlanul nagy hőfelhasználás csökkentésére vonatkozóan - a Fogyasztó külön megrendelésére - javaslatot tesz.

- 3.4. A Szolgáltató kezelésében és üzemeltetésében lévő berendezésekben keletkezett hiba elhárítása a Szolgáltató kötelezettsége.

4. A távhőenergia mérése

- 4.1. A Szolgáltató az épület fűtési és használati melegvíz hőfogyasztását a csatlakozási pontnál elhelyezett, hitelesített hőmennyiségmérővel méri.
- 4.2. A Fogyasztó jogosult a mérő üzemelését a Szolgáltató képviselőjének jelenlétében ellenőrizni, továbbá a mérő közös leolvasását kérni.
- 4.3. A mérő meghibásodását a Szolgáltató jelzi a Fogyasztónak, illetve gondoskodik a mérő mielőbbi javításáról, vagy cseréjéről.
- 4.4. A mérő hibája, vagy hitelesítés miatti méretlen időszakot a Szolgáltató a méretlen időszakhoz legközelebb álló - legalább egy hónap időtartam - mért időszak és a méretlen időszak hőfokhídjának arányában számolja el.

5. A távhőszolgáltatási díj elszámolása

- 5.1. A Fogyasztó a szolgáltatás díját Tapolca Város Önkormányzata által, a mindenkor jóváhagyott alapidíj, illetve hődíj árképzési díjtételekkel fizeti meg a Szolgáltatónak.
- 5.2. A Szolgáltató az alapidíjat a tárgyhavi számlában előre, a hődíjat az előző havi fogyasztási érték alapján utólag számlázza.
- 5.3. A Fogyasztói díjfizető mindenkor köteles a Szolgáltató számlája alapján az alapidíjat és hődíjat a fizetési határidőn belül teljesíteni.
A fizetési határidőn túl történő számlakiegyenlítés esetén a Szolgáltató jogosult késedelmi kamatot felszámítani. A kamat összegét a késedelmi kamat időtartama alatt érvényes jogszabályi rendelkezések alapján számítja a Szolgáltató, mely a tárgyhót követő hónap első napján kezdődik.
Késedelmes fizetés esetén a fogyasztói befizetésekből először a járulékos költségeket, majd a tőketartozást kell jóváírni, függetlenül a kötelezett ettől eltérő rendelkezésétől.
- 5.4. A Szolgáltató a fűtési időszak végi elszámolás során a díjhátralékkal rendelkező hőfelhasználók esetleges díjvisszafizetését a díjhátralékból jóváírja.
- 5.5. A távhőszolgáltatás legmagasabb alkalmazható díjának ármegállapítója - az 1992. évi V. törvénnyel módosított, az árak megállapításáról szóló 1990. évi LXXXVII. törvény alapján - Tapolca Város Önkormányzata. A jelenlegi érvényes távhőszolgáltatási díjtételeket azsz.melléklet tartalmazza. A hatósági árváltozásokról a Szolgáltató a Fogyasztót haladéktalanul értesíteni köteles.

6. A Szerződés érvényessége

- 6.1. Jelen szerződést felek 2000.hó.....napjától határozatlan időre kötik.
- 6.2. A közüzemi szerződést az épület, illetőleg az épületrész tulajdonosa, vagy a Fogyasztók közössége 30 napos felmondási határidővel, a közüzemi szabályzatban meghatározott módon és időpontra, az 1998. évi XVIII. tv. 35 §.(2) bekezdésében foglalt feltételek fennállása esetén mondhatja fel.
- 6.3. A közüzemi szerződést a Szolgáltató abban az esetben bonthatja fel, ha a fogyasztói díjfizetőnek távhődíjat nem, vagy nem a szerződésben meghatározott időben fizetik meg, valamint akkor, ha tudomására jut, hogy a velük szerződésben álló Fogyasztó a távhővételezésnél a fogyasztási helyet megszüntette.
- 6.4. E szerződés csak az, aés asz. melléklet, Fogyasztó és Szolgáltató aláírásával hitelesített példányaival együtt érvényes.

7. E szerződésben nem szabályozott kérdésekben a mindenkor érvényben lévő rendeletek, illetve a Ptk. vonatkozó előírásai az irányadók.

Felek a fenti és előző oldalon írt szerződést elolvasták, annak tartalmát megértették és azt, mint akaratukkal mindenben egyezőt, jóváhagyólag írták alá.

Tapolca, 2000.

.....
Szolgáltató

.....
Fogyasztó

SZŰKÍTETT EGYEDI KÖZÜZEMI SZERZŐDÉS

mely létrejött egyrészről a Tapolcai Városgazdálkodási Kft. Tapolca, Berzsenyi u.9. Adószám: 11521510-2-19, Bankszámlaszám: 11748052-20020866., mint szolgáltató (a továbbiakban Szolgáltató),
másrészről:

_____név Tapolca,

_____ Fogyasztói díjfizető, mint tulajdonos

(esetlegesen használó) között, az 1998. évi XVIII. sz. távhőtörvény, az 1/1999. (I.1.) Korm.rendelet, Tapolca Város Képviselőtestületének 19/1999. (VI.23.) rendelete, valamint Tapolca Város Jegyzője által 2000. szeptemberében 584/2000. számon a Szolgáltató által készített Üzletszabályzat alapján a Társasházi közösség által megbízott közös képviselővel kötött Általános Közüzeti Szerződés alapján készült.

I. A közös képviselővel megkötött általános közüzeti szerződés fontosabb pontjai tudomásulvétel végett:

1.) Fogalom meghatározások:

Fogyasztói díjfizető: Akinek megbízásából a szerződő felek a távhőszolgáltatásra közüzeti szerződést kötöttek és akik között a távhőszolgáltató a rendelet alapján a távhőszolgáltatási díjat szétosztja.

Alapdíj: Éves díj, amelyet a távhőszolgáltatás igénybevételéért, annak rendelkezésre tartásáért fizet a fogyasztó a fűtött légtérfogat alapján, havonta 12 egyenlő részletben, Tapolca Város Képviselőtestületének mindenkor érvényes rendelete alapján.

Hődíj: A teljesítési helyen mért távhőmennyiség díja, mely külön fűtési és használati melegvíz hődíjra kerül megosztásra. 1 GJ. energia számítási költsége Tapolca Város Képviselőtestületének mindenkor érvényes rendelete alapján.

3.) A távhőszolgáltatás üzemvitele:

3.1. A Fogyasztó megbízottja: _____ **név:**

_____ **cím:**

- a továbbiakban Megbízott - aki jelen szerződés szerint meghatározott jogokkal és kötelezettségekkel bír.

3.2. A Fogyasztó megbízottja - a technikai lehetőségek figyelembevételével - az alábbi intézkedésekre jogosult:

- a fűtés, mint szolgáltatás megrendelésére, illetve lemondására a fűtési időszakon kívül,
- a hőenergiával történő gazdálkodásra
 - a.) a fűtöttségi szint növelésére, illetve csökkentésére,
 - b.) a használati melegvíz hőfokának meghatározására,
 - c.) a használati melegvíz fajlagos hőfogyasztására szerződéskötésre a szolgáltatóval.
- a Fogyasztó tulajdonában lévő berendezések üzemeltetésére,
- fűtési rendszer üritésének megrendelésére,
- víz- és hőmennyiségmérők fogyasztásának igazolására.

5. A távhőszolgáltatási díjak elszámolása

5.1. A Fogyasztó az alap és hődíjat a Szolgáltató számlája ellenében egyenlíti ki. A Szolgáltató az esedékes számlát közvetlenül a Fogyasztói díjfizetőnek állítja ki.

5.4. A Fogyasztói díjfizető mindenkor köteles a Szolgáltató számlája alapján az alapidíjat és hődíjat a fizetési határidőn belül teljesíteni.
A fizetési határidőn túl történő számlakiegyenlítés esetén a Szolgáltató jogosult késedelmi kamatot felszámítani. A kamat összegét a késedelmi kamat időtartama alatt érvényes jogszabályi rendelkezések alapján számítja a Szolgáltató, mely a tárgyhót követő hónap első napján kezdődik. Késedelmes fizetés esetén a fogyasztói befizetésekből először a járulékos költségeket, majd a tőketartozást kell jóváírni, függetlenül a kötelezett ettől eltérő rendelkezésétől.

II. Tudomásulvétel a 19/1999. (VI. 23.) önkormányzati rendeletről:

38.§ (2) *A tulajdonostársak a távhőszolgáltatás díját egyetemlegesen kötelesek megfizetni.*

(3) *Ha a lakás (helyiség) tulajdonosa megváltozik, úgy az új tulajdonos megnevezéséig a díjfizetésért a régi és az új tulajdonos egyetemlegesen felelnek. A változást a közüzemi szerződés megkötése miatt a hőszolgáltatónak be kell jelenteni.*

III. A fenti Fogyasztói díjfizetővel történő távhőszolgáltatási hődíjelszámolás meg- állapodás

**A távhőszolgáltatás elszámolásafűtött légtérfogat alapján
történik.**

1.) Alapdíj a jelenleg érvényes (összevont)Ft/lm3; év + ÁFA
alapján, havonta 12 egyenlő részletben a számla alapján átutalással, a tárgyható
utolsó munkanapjáig, vagy személyesen az Arany J. u. 1. szám alatti
Ügyfélszolgálati (Információs) irodában, vagy külön kérésre csekken.

2.) Hődíjfizetés (számla alapján).

2.1. Fűtési hődíj a közösséggel megkötött szerződés alapján

* a.) Hődíjelőleggel a tárgyható utolsó munkanapjáig előre, az előző év fajlagos

.....GJ/lm3; év hőenergiával. A fűtési szezon befejezése
után május 31-i mérőállással utólagos elszámolás
- fűtött légtérfogat alapján
- a közösség által biztosított költségmegosztással (ezért a Szolgáltató
nem vállal felelősséget)

* b.) A havi tényleges hőfogyasztás alapján, utólagosan légtérfogat alapján fel-
osztva. A fűtési szezon befejezése után a közösség által biztosított költség-
megosztással.

2.2. Használati melegvíz szolgáltatás vízmennyiség arányosan, utólag, az előző év
.....GJ/m3. fajlagos hőfelhasználás alapján, utólagos elszámolás nélkül.
a közösséggel megkötött szerződés alapján.

A beépített vízmérő(k) adata(i)

1.)gysz.m3. induló állás

2.)gysz.m3. induló állás

* a.) Fogyasztói díjfizető egyéni bevallása alapján

* b.) A Fogyasztói díjfizető havi vállalása esetén havi vízmennyiség átalány, az
előző évi átlagfogyasztás alapján, mérő szerinti utólagos elszámolással

fél-

évenként.

A számlázandó havi átalány hőmennyiségre a vállalt vízmennyiség
.....m3/hó.

* c.) A közösség által megadott fogyasztás alapján.

* a nem kívánt rész törölendő

IV. Egyéb megállapodások:

- 1.) A szerződésben nem szabályozott kérdésekben az említett törvény és végrehajtási utasításai az irányadóak, valamint a Ptk. vonatkozó rendelkezései.
- 2.) A szerződésben a hődíjszámítási alapadatok első évben 2001. szeptember 30-ig érvényesek, a továbbiakban évenként kell megállapodni.
- 3.) A szolgáltatás kezdete:év.....hó.....nap, de jelen esetben folyamatos, az új számítás életbelépése 2000. november 01.

A szerződés alá nem írása annak érvényességét - a szolgáltatás folyamatos biztosításával - nem befolyásolja.

A felek a fenti és az előző oldalakon írt szerződést elolvasták, annak tartalmát megértették.

T a p o l c a,év.....hó.....nap

.....
.....

Fogyasztói díjfizető

.....

Szolgáltató



**TAPOLCA VÁROS
JEGYZŐJÉTŐL**

Vagyongazdálkodási és Műszaki
Iroda

8301 Tapolca, Hősök tere 15.

Tel.: 87/511-154; Fax: 87/321-818

E-mail: polghiv@tapolca.hu

104- 2/2002

Szám: 63-2/2002.

Tapolcai Városgazdálkodási Kft.

T a p o l c a

Berzsenyi u. 9.

8 3 0 0

Tisztelt Hegedűs Úr!

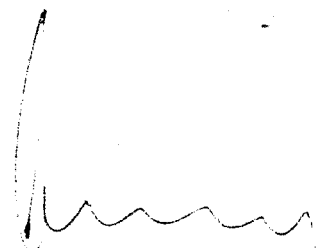
A 2000. szeptember hónapban elfogadott Tapolcai Városgazdálkodási Kft. Üzletszabályzatát a mellékelten íven lévő módosításokkal hagyom jóvá.

Kérem az Üzletszabályzat egységes szerkezetben való elkészítéséről gondoskodni, és részemre megküldeni szíveskedjen.

Tapolca, 2002. március 25.

Tisztelettel:




Dr. Imre László
j e g y z ő