

MÓRHÓ Kft. közüzemi szabályzat



Móri Hőtermelő és Szolgáltató Kft.
Távfűtési Üzletág

Távhőszolgáltatási Közüzemi
Szabályzata

Mór, 2010.

Jóváhagyta:

Előszó

A Móri Hőtermelő és Szolgáltató Kft. Távfűtési Üzletága a Felhasználók tájékoztatása, a szolgáltatás feltételrendszereinek egyértelmű rögzítése és a kiegyensúlyozott szolgáltató-felhasználó kapcsolatrendszer kialakítása érdekében készítette el üzletszabályzatát.

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

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

Az Üzletszabályzat tárgya:

Az üzletszabályzat részletesen meghatározza a Móri Hőtermelő és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság Távfűtési Üzletágának (továbbiakban: Szolgáltató) az érvényben lévő jogszabályok által meghatározott működési kereteit, valamint azokat a legfontosabb feltételeket, amelyek elengedhetetlenül szükségesek a Felhasználó és a Szolgáltató eredményes együttműködéséhez.

A Szabályzat tartalmazza a távhőszolgáltatásba való bekapcsolódás műszaki és pénzügyi feltételeit, a szolgáltatási jogviszonyban részt vevő felek – a Felhasználó és a Szolgáltató - jogait és kötelezettségeit, a mérések, díjfizetések, hibabejelentés és a hibaelhárítás módját, az ügyfélszolgálat működésének szabályait, a szolgáltatás felmondásának feltételeit.

Az üzletszabályzat rendezi a felhasználói érdekképviselet, érdekvédelmi szervezetekkel való együttműködés szabályait.

A távfűtési üzletág üzletszabályzata annak mellékleteivel együtt az érdekeltek részére hozzáférhető, megtekinthető az üzletág telephelyén (Mór, Dózsa Gy. U. 22/A) az ügyfélszolgálati irodában.

Az Üzletszabályzat hatálya:

Jelen üzletszabályzat hatálya Mór város területére terjed ki. Az üzletszabályzat Mór Város Önkormányzat jegyzője által történő jóváhagyás napján lép hatályba, és határozatlan időre szól. Az üzletszabályzat előírásait kell alkalmazni a Szolgáltató részére kiadott működési engedélyben meghatározott területen azon tevékenységek végzése során, amelyet a társaság alapító okirata fő-, illetve kiegészítő tevékenységként megjelöl, valamint a társaságtól hőt vételező, valamint szerződéses jogviszonyban álló Felhasználókra. Hatályon kívül kerül az üzletszabályzat, ha a működési engedélyt kiadó a társaság működési engedélyét visszavonja. Szolgáltató a szolgáltatást érintő körülmények miatt kezdeményezett működési engedély módosítása esetén - amennyiben az az üzletszabályzatban foglaltakat is érinti - üzletszabályzatát köteles módosítani. Ha a Szolgáltató üzletszabályzatát

- jogszabályi változás;

- a tevékenység gyakorlása közben történt változás

miatt módosítja, a módosítást új üzletszabályzatként kell benyújtani a jegyzőhöz jóváhagyásra.

Tartalomjegyzék

Előszó

Az üzletszabályzat tárgya

Az üzletszabályzat hatálya

Fejezet	Fejezet cím	Oldal
1.	A MÓRHŐ Kft Távfűtési Üzletág bemutatása	6
1.1.	Az Üzletág legfontosabb adatai	6
1.1.1.	A Távhőszolgáltató Üzletág tevékenységi körei	7
1.1.2.	A Távhőszolgáltató Üzletág telephelye	7
1.1.3.	A Távhőszolgáltató Üzletág szervezeti tagozódása, szervezeti séma	8
1.2.	Általános működési feltételek és jogszabályi keretek	9
2.	Fogalom meghatározások	10
3.	Fogyasztási helyek létesítésének bővítésének, átalakításának folyamata	14
3.1.	Előzetes tájékoztató	14
3.2.	Igénybejelentés	14
3.2.1.	Igénybejelentés a Felhasználó részéről	14
3.2.2.	Tájékoztató a Szolgáltató részéről	15
3.3.	Csatlakozás feltételei	16
3.3.1.	Műszaki feltételek	16
3.3.2.	Pénzügyi feltételek	17
3.3.3.	Egyéb feltételek	18
3.4.	A felhasználói berendezések átalakítása	18
3.5.	Idegen ingatlan használata	19
4.	Szerződéses kapcsolatok	20
4.1.	Közüzemi szerződések típusai	20
4.1.1.	Mérés alapján fűtési hőenergiát és egyedi vízmérőn keresztül történő használati melegvizet vételező lakossági Felhasználók általános közüzemi szerződése	20
4.1.2.	Mérés alapján fűtési hőenergiát vételező egyéb Felhasználók szerződése	20
4.1.3.	Meglévő Felhasználók esetén	21
4.1.4.	A távhőt vételezni kívánó új, többletjeljesítményt igénylő meglévő Felhasználók	21
4.1.5.	Felhasználói berendezésekre vonatkozó karbantartási szerződés	22
4.2.	A közüzemi szerződések tartalmi követelményei	22
4.3.	A szerződés időbeli hatálya, módosítása	23
4.3.1.	Általános közüzemi szerződés	23
4.3.2.	Egyedi közüzemi szerződés	23
4.4.	A közüzemi szerződés felmondása	23
4.4.1.	A szerződés felmondása a Felhasználó részéről	23
4.4.1.1.	Általános közüzemi szerződés	23
4.4.1.2.	Egyedi közüzemi szerződés	24
4.4.2.	A szerződés felmondása a Szolgáltató részéről	24
4.5.	Szerződésszegés és következményei	24
4.5.1.	Szerződésszegés a Szolgáltató részéről	24
4.5.2.	Szerződésszegés a Felhasználó részéről	25
4.6.	A Szolgáltató és a Felhasználó jogai és kötelezettségei a szolgáltatás során	25
4.6.1.	A Szolgáltató jogai	25
4.6.2.	A Szolgáltató kötelezettségei	26
4.6.3.	A Felhasználó jogai	27
4.6.4.	A Felhasználó kötelezettségei	28
4.6.5.	A szolgáltatás korlátozása	28

4.6.6.	A szolgáltatás szüneteltetése	29
4.6.7.	Kizárás a szolgáltatásból	29
5.	Ügyfél- és vevőszolgálati tevékenység	30
5.1.	A MÓRHÓ Kft. Távfűtési Üzletág ügyfélszolgálat	30
5.2.	Ügyfélszolgálatunk küldetése	30
5.3.	Ügyfélszolgálat tevékenységi körébe tartoznak az alábbiak	30
5.4.	Ügyfélfogadási idők	31
5.5.	Az ügyfélszolgálat dolgozóival kapcsolatos főbb követelmények, etikai normák	31
5.6.	Telephelyen kívül – ügyfelekkel kapcsolatban álló – dolgozók magatartása	32
6.	Reklamációk, panaszügyek kezelése	33
6.1.	Hibabejelentés, ügyeleti szolgálat	33
6.2.	Panaszügyek kezelése	33
6.2.1.	Panaszok intézése	33
6.2.2.	Panaszfórumokhoz küldött beadványok intézése	33
6.3.	Kifogás a számla ellen	34
6.4.	Elszámolás hibás mérés esetén	34
6.5.	Kifogás az elszámoló mérővel szemben	35
6.6.	Minőségi reklamáció	36
7.	A távhőszolgáltatás díjai	37
7.1.	A díjak megállapításának szabályai	37
7.2.	Átláthatóság, költségkalkuláció	37
7.3.	A távhőszolgáltatásra vonatkozó árképzési elvek	37
7.3.1.	Költségfedezeti elv	37
7.3.2.	Legkisebb költség elve	37
7.3.3.	Költségviselési elv	38
7.3.4.	Komplexitás elve	38
7.4.	A távhőszolgáltatás díjtételrendszere	38
7.4.1.	Távhőszolgáltatási díjak	38
7.4.2.	Pótdíjak	39
7.5.	Díjalkalmazás, díjváltoztatás	39
7.6.	A távhőszolgáltatási díjak megfizetése	40
7.6.1.	A díjak kiegyenlítése	40
7.6.2.	Késedelmi kamat	40
7.6.3.	Hátralékok nyilvántartása, kezelése	40
7.7.	A szolgáltatott távhő ellenértékének elszámolása	41
7.8.	Egyéb feltételek	41
7.9.	Használati melegvíz	42
7.9.1.	Mérési helyek	42
7.9.2.	Egyéb feltételek	42
7.10.	A fogyasztás megállapítása méretlen időszakban	42
7.10.1.	Hőmennyiségmérés esetén	42
7.10.2.	Használati melegvíz mérés esetén	42
7.11.	A fogyasztás megállapítása a leolvasás meghiúsulása esetén	43
7.11.1.	Hőmennyiségmérés esetén	43
7.11.2.	Használati melegvíz mérés esetén	43
7.12.	A szolgáltatott távhő díjának elszámolása	43
7.12.1.	Felhasználói hőközpont a Felhasználó tulajdonában	43
7.12.2.	Felhasználói hőközpont a városi távhővagyon része	43
8.	Számlázás	45
8.1.	Adatmódosítás, számlahelyesbítés, díjvisszatérítés, pótdíj	45

9.	A távhőszolgáltatás díjképzésének folyamata	46
9.1.	A távhőszolgáltatás díjainak elszámolása	46
9.3.	Hődíj	46
9.3.1.	A fűtési hődíj részfizetése, elszámolása	46
9.3.2.	Egyedi mérés alapján történő használati melegvíz hődíj részfizetése, elszámolása	47
9.4.	Melegvíz készítéshez felhasznált ivóvíz- és csatornahasználati díj elszámolása	47
10.	Kapcsolatok	48
10.1.	Kapcsolat a felhasználói érdekképviselőkkel	48
10.2.	Kapcsolat a beszállítókkal	48
10.2.1.	EON Energiaszolgáltató Kft.	48
10.2.2.	FEJÉRVÍZ RT.	48
11.	A szolgáltatás minőségi paramétere	49
11.1.	Műszaki-minőségi jellemzők	49
11.2.	A távhőszolgáltatás minőségi jellemzői	49
11.2.1.	Forróvíz hőhordozójú távhőszolgáltatás minőségi jellemzői	49
11.3.	Társaság nevében eljáró személyek azonosításának rendje	50
11.4.	Cégjelzések használata	50

Mellékletek:

- 1. sz. ÁLTALÁNOS KÖZÜZEMI SZERZŐDÉS**
- 2. sz. EGYEDI KÖZÜZEMI SZERZŐDÉS**

1. A MÓRHŐ Kft. Távfűtési Üzletág bemutatása

1.1. Az Üzletág legfontosabb adatai

A társaság cégneve:	Móri Hőtermelő és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság	
Rövidített neve:	MÓRHŐ Kft.	
Az Üzletág székhelye:	8060 Mór Dózsa György út 22/A	
Az Üzletág postacíme:	8060 Mór, Dózsa Gy. út 22/A	
Alapító tulajdonos:	Mór Város Önkormányzata	
Jogelődje:	jogelőd nélkül	
Cégbejegyzés helye:	Fejér Megyei Bíróság, mint Cégbíróság	
Cégbejegyzés ideje:	1997. május 07.	
Cégbejegyzés száma:	Cg. 07-09-005144	
Működés időtartama:	határozatlan	
Az Üzletág törzstőkéje:	készpénz	37.500.000,-Ft és
	apport	269.400.000,-Ft
Az Üzletág működés megkezdésének időpontja:	1997.07.01.	
Az Üzletág működési engedély száma:	96/2006	
Üzletág alapító okiratának kelte:	1997.04.30.	
Üzleti év kezdete és vége:	01.01.-12.31.	

1.1.1. A Távhőszolgáltató Üzletág tevékenységi körei:

Az Üzletág alapvető feladatai: hőenergia termelése, elosztása, fűtés- és használati melegvíz szolgáltatás, valamint hőtermelő-, hőelosztó és hőfelhasználó berendezések létesítése, az üzemeltetése, fenntartása, javítása és fejlesztése.

Ezen kívül az Üzletág foglalkozik még a szolgáltatásokhoz kapcsolódó tevékenységekkel, felhasználói berendezések megrendelésre történő javításával, felújításával, cseréjével.

Az üzletág tevékenysége

- 35.30'08 Gőzellátás, légkondicionálás
- 35.11'08 Villamosenergia-termelés
- 35.13'08 Villamosenergia-elosztás
- 35.14'08 Villamosenergia-kereskedelem
- 43.21'08 Villanyszerelés
- 43.22'08 Víz-, gáz-, fűtés-, légkondicionáló-szerelés
- 43.29'08 Egyéb épületgépészeti szerelés
- 43.99'08 Egyéb speciális szaképítés m.n.s.
- 56.10'08 Éttermi, mozgó vendéglátás
- 56.30'08 Italszolgáltatás
- 68.20'08 Saját tulajdonú, bérelt ingatlan bérbeadása, üzemeltetése
- 73.11'08 Reklámügynöki tevékenység
- 74.90'08 Máshova nem sorolt egyéb szakmai, tudományos, műszaki tev.
- 82.99'08 Máshova nem sorolt egyéb kiegészítő üzleti szolgáltatás
- 93.11'08 Sportlétesítmény működtetése
- 93.13'08 Testedzési szolgáltatás
- 93.19'08 Egyéb sporttevékenység
- 93.29'08 Máshova nem sorolt egyéb szórakoztatás, szabadidős tevékenység

1.1.2. A Távhőszolgáltató Üzletág telephelye:

8060 Mór, Dózsa György út 22/A

Telefonszám: 22 407 315

Hibabejelentés:

8060 Mór, Dózsa György út 22/A

Telefonszám: 22 562 072

Ügyfélszolgálat:

8060 Mór, Dózsa György út 22/A

Telefonszám: 22 407 315

Felhasználói pénztár:

8060 Mór, Dózsa György út 22/A

Telefonszám: 22 407 315

1.1.3 A Távhőszolgáltató Üzletág szervezeti tagozódása, szervezeti séma

A tulajdonosi Taggyűlés

A Társaságnál taggyűlés nem működik. A taggyűlésnek a törvényben és az alapító okiratban meghatározott hatáskörét az alapító a képviselő testületi ülés napirendjei keretében gyakorolja. A képviselő testület a MÓRHŐ Kft. legfőbb szerve. Hatáskörébe tartozik minden, a társaság működését, illetve szervezetét érintő alapvető kérdés, melyről a törvény (GT.) rendelkezik vagy amelyet az Alapító okirat részletez. Mindazokat a jogokat, amelyek a tulajdonost a társaság ügyei vonatkozásában megilletik, a képviselőtestületi ülésen gyakorolja.

Ügyvezető Igazgató

Az Üzletág élén a Tulajdonos által kinevezett ügyvezető igazgató áll, aki a jogszabályok keretei között önállóan és egyéni felelősséggel irányítja az Üzletág tevékenységét, a Társasági szerződés és a Taggyűlési határozatokban foglaltak szerint.

Felügyelő Bizottság

Az alapító a társaságnál 3 fős felügyelő bizottságot hozott létre..

Könyvvizsgáló

A könyvvizsgáló a tulajdonosi és hitelezői érdekek törvényes védelmére kijelölt, a társaságon belül kizárólag a Képviselő Testületnek alárendelt személy. A könyvvizsgáló ellátja a vonatkozó törvények és jogszabályok, valamint a Alapító okirat és Képviselő Testület által részére megállapított feladatokat.

1.2. Általános működési feltételek és jogszabályi keretek

Az Üzletág a hatályos jogszabályok, és az Alapító Okiratban, a Szervezeti és Működési Szabályzatban, valamint a belső szabályzataiban meghatározott feltételekkel és a Képviselő Testületi határozatok keretei között működik.

A Szolgáltató távhőszolgáltatási tevékenysége szempontjából működési területnek minősül Mór Város közigazgatási területén belül az a terület, amelyre a Szolgáltató működési engedélye kiterjed.

A távhőszolgáltatásra vonatkozó speciális jogforrások:

- **A távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. Tv.**
- A Kormány 157/2005 évi (VIII.15.) számú Vhr. rendelete
- Mór Város Önkormányzat Képviselő-testületének 25/1999.(XI.30.) Ök. számú rendelete a távhőszolgáltatásról
- Mór Város Önkormányzat Képviselő-testületének 29/2008. (X.15.) Ök. számú rendelete a távhőszolgáltatás legmagasabb hatósági díjáról

2. Fogalom meghatározások

A távhőszolgáltatásra vonatkozó jogszabályok alkalmazásában:

1. **távhő:** az a hőenergia, amelyet a hőtermelő létesítményből (geotermikus energiát termelő létesítményből) hőhordozó közeg (gőz, melegített víz, felszín alatti víz) alkalmazásával, távhővezetéken a fogyasztási helyre juttatnak;
2. **távhőtermelő:** az a gazdálkodó szervezet, amely távhő termelésére engedélyt kapott;
3. **távhőszolgáltató:** az a gazdálkodó szervezet, amely meghatározott településen (településrészen) a távhő szolgáltatására engedélyt kapott (továbbiakban: Szolgáltató)
4. **távhőszolgáltatás:** az a közüzemi szolgáltatás, amely a Felhasználónak a hőtermelő létesítményből vagy geotermikus energiát kitermelő létesítményből távhővezetéken keresztül történő hőellátásával valósul meg;
5. **hőtermelő létesítmény:** az erőmű hőtermelő létesítménye, a fűtőmű, a kazántelep (kazán), a hulladékégetőmű, a hulladékégető és megújuló energiát hasznosító hőtermelő berendezés;
6. **távhővezeték-hálózati:** az a csővezetékrendszer a hozzátartozó műtárgyakkal, hálózati szerelvényekkel, kapcsolódó automatikákkal, műszerekkel, elektromos berendezésekkel együtt -, amely a hőhordozó közegnek a hőtermelő létesítménytől acsatlakozási pontig történő szállítására szolgál.
A távhővezeték-hálózat részei: a gerincvezeték, az elosztóvezeték, a bekötővezeték, valamint a szolgáltatói hőközpontból kiinduló a távhővel ellátott épület hőfogadó állomásáig terjedő összekötő vezeték. A gerinc-, elosztó- és bekötővezeték a primer, az összekötővezeték a szekunder hőhordozó közeg szállítására szolgál.
7. **gerincvezeték:** a primer távhővezeték-hálózat átlagosnál nagyobb terhelésű és csőátmérőjű, a hőszállítás súlyvonalában elhelyezkedő szakasza.
8. **elosztó vezeték:** a primer távhővezeték-hálózat gerincvezeték és bekötővezeték közötti része, ami több hőközpont hőellátását szolgálja.
9. **bekötővezeték:** az elosztóvezeték (esetleg gerincvezeték) és az ellátott hőközpont első elzáró szerelvénye közötti vezeték, ami egy hőközpont hőellátását szolgálja.
10. **hőközpont:** a hőhordozó közeg kiadására, elosztására, fogadására, átalakítására, mérésére, illetőleg a távhő átadására szolgáló technológiai berendezés. A hőközpont lehet termelői hőközpont, szolgáltatói hőközpont, felhasználói hőközpont;
- 11./a) **termelői hőközpont:** a távhő termelőjénél távhőellátás céljából a hőhordozó közeg kiadására, továbbítására, elosztására, átalakítására, mérésére szolgáló technológiai berendezés;
- 11./b) **felhasználói hőközpont:** egy épület vagy építmény hőellátása céljából a hőhordozó közeg fogadására, átalakítására, mérésére szolgáló technológiai berendezés;
12. **hőfogadó állomás:** egy épület vagy építmény távhőellátása céljából abban elhelyezett, a hőhordozó közeg fogadására, mérésére, átalakítás nélküli továbbítására szolgáló technológiai berendezés;
13. **csatlakozási pont:** a szolgáltatói és a felhasználói berendezés határán (találkozási pontján) beépített elzárószerelvényeknek a Felhasználó felé eső oldala, elzáró szerelvény hiányában a fogyasztási helyet magában foglaló ingatlan (épület, építmény, telek) tulajdoni határa. Külön megállapodás alapján a csatlakozási pont a fentiektől eltérhet.
- 13./a) felhasználói hőközponttal rendelkező épületben:

- amennyiben a felhasználói hőközpont a Felhasználó tulajdonában van, akkor a hőszolgáltató tulajdonát képező primer előremenő és visszatérő vezetéken lévő első és utolsó elzáró szerelvényeinek a Felhasználó felőli oldala
 - hőfogadóval rendelkező épületben a hőfogadóban lévő előremenő vezeték első elzáró szerelvénye és a hőfogyasztásmérő Felhasználó felőli oldala;
Amennyiben az előremenő vezeték első és a visszatérő vezeték utolsó elzáró szerelvénye 5 fm vezeték nyomvonalnál távolabb van a telekhatártól, úgy a csatlakozási pont a telekhatár;
- 13/b)** amennyiben a felhasználó i hőközpont távhőszolgáltatási gépészeti berendezései a Szolgáltató tulajdonában van, akkor a hőközpont belső falsíkja;
- 14. teljesítési hely:**
- 14/a)** hőmennyiségmérés szerinti elszámolású szolgáltatás esetén a csatlakozási pont;
- 14/b)** egyedi mérés esetén a felhasználói vezetékhalozaton elhelyezett mérők Felhasználó felőli oldala;
- 15. hőmennyiségmérés:** a hőszolgáltató által adott és a Felhasználó illetve a felhasználói közösség által átvett hőmennyiség mérése az Országos Mérésügyi Hivatal által igazolt hitelességű hőmennyiségmérő berendezéssel;
- 15./a) fő hőmennyiségmérő:** az ellátott épület(ek) hőközpontjának vagy hőfogadó állomásának hőátadó egységében elhelyezett, az épület(ek), fogyasztási hely teljes hőfelhasználását mérő hőmennyiségmérő;
- 15./b) alhőmennyiségmérő:** a távhővel ellátott épület felhasználói hőközpontjában vagy hőfogadó állomásán elhelyezett hőfogyasztásmérő után, a Felhasználó által, saját költségén felszerelt hőfogyasztásmérő, mely a fogyasztási hely valamely részének fogyasztását méri. Az alhőmennyiségmérő csak költségosztóként használható fel.
- 16. költségmegosztás:** a fűtési hődíj költségének szétosztása a felhasználói közösség tagjai között felhasználói közösség által elfogadott eszköz, illetve módszer. Amennyiben a felhasználói közösség tagjai nem tudnak megállapodni a költségosztás módjáról, úgy a szolgáltató fűtött légtér fogat arányosan osztja fel a költségeket;
- 17. felhasználói vezetékhalozat:** az a csővezeték-rendszer, amely a hőnek hőhordozó közeg által a csatlakozási ponttól a felhasználó berendezésekhez való továbbítását szolgálja;
- 18. felhasználó berendezés:** a Felhasználó által használt hőleadó készülékek és hőhasznosító berendezések;
- 19. szolgáltatói berendezés:** a hőtermelő létesítmény, a geotermikus energiát kitermelő létesítmény, a távhővezetékhalozat, a szolgáltatói hőközpont, az elszámolás alapjául szolgáló, a Szolgáltató tulajdonában lévő mérőeszköz, a hőközpont primer oldali főelzárói és mennyiség szabályozói.
- 20. felhasználói berendezés:** a felhasználói hőközpont - kivéve, ha azt a Szolgáltató kezelésébe adták -, hőfogadó állomás, a felhasználói vezetékhalozat, a felhasználó berendezés és a Felhasználó által felszerelt fűtési és használati melegvízmérők, költségmegosztók;
- 21. fogyasztási hely:** az az épület illetve épületrész, amelynek távhővel történő ellátására a szerződéses jogviszony létrejött.
- 22. üzletszabályzat:** az önkormányzat jegyzője által jóváhagyott szabályzat, amely a helyi szolgáltatási sajátosságok figyelembevételével szabályozza a Szolgáltató működését, és meghatározza a Szolgáltató kötelezettségeit és jogait;
- 23. hőelvonás:** ha a lakás, helyiség használója, a szolgáltatást igénybe vevője a távhőszolgáltatásra vonatkozó szerződést úgy mondja fel vagy oly módon nem kívánja 3azt igénybe venni, hogy nem teljesíti a Tszt. 35. § (2) bekezdésében foglaltaknak

megfelelő hőellátás biztosítására illetőleg a TKSZ. 13. § (2) bekezdésében foglalt vezeték szigetelésre vonatkozó kötelezettséget;

24. felhasználó: az a természetes vagy jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdálkodó szervezet vagy ezek közössége, aki (amely) a Szolgáltatóval távhőszolgáltatásra vonatkozóan szerződéses jogviszonyba kerül. A Felhasználó lehet lakossági és egyéb Felhasználó:

24./a) lakossági felhasználó:

- hőközponti mérés esetén a lakóépület és a vegyes célra használt épület tulajdonosa társasház, közös tulajdonban levő épület tulajdonosi közössége,
- egyedi mérés esetén a lakás, helyiség tulajdonosa, bérlője, használója.

24./b) egyéb felhasználó: a 25/a) pontban nem említett épület vagy az ilyen épületben (építményben) levő helyiség (épületrész) tulajdonosa vagy azok közössége;

25. felhasználói közösség: egy hőmennyiségmérőről ellátott Felhasználók összessége;

26. felhasználói érdekképviselet: olyan társadalmi szervezet, amelyet magánszemélyek egyesülési jogáról szóló 1989. évi II. törvény alapján hoznak létre, azzal az alapszabályban meghatározott céllal, hogy védjék a Felhasználók érdekeit, e célnak megfelelően legalább két éve működik és magánszemély tagjainak száma legalább ötven fő;

27. felhasználói korlátozás: olyan intézkedéssorozat, amelyet országos tüzelőanyag hiány vagy környezetvédelmi okból megelőzést szolgáló intézkedések ellenére a közvetlenül fenyegető távhőellátási zavar nem, vagy nem kellő időben hárítható el, a szolgáltató a polgármester (átruházott hatáskörben hozott) döntése alapján a távhőszolgáltatást korlátozza.

28. fejlesztési díj: az új, vagy növekvő távhőellátási igények kielégítéséhez szükséges szolgáltatói berendezés létesítésének és elbontásának az összesített költsége;

29. szabályozatlan vételezés: mérés nélküli szolgáltatás esetén a szerződéses jogviszony nélküli távhőfogyasztás és a távhő más Felhasználótól való elvonása (hőelvonás).

30. fűtési célú távhőszolgáltatás: a Felhasználó részére szolgáltatott távhővel a vezetékhálózat útján az épület vagy épületrészek Tszt., TKSZ., és KR-ben, vagy a távhőszolgáltatási közüzemi szerződésben foglaltaknak, vagy egyéb jogviszonyra vonatkozó szerződésnek megfelelő fűtés teljesítése;

31. használati melegvíz célú távhőszolgáltatás: a FEJÉRVÍZ Rt. által szolgáltatott hidegvíznek a Szolgáltató telephelyén történő felmelegítése a rendeletben, közüzemi szerződésben, vagy egyéb szerződésben foglaltaknak megfelelően;

33. szerződő felek:

- a távhő szolgáltatója
- a távhő felhasználója

34. díjfizető: az a természetes vagy jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdálkodó szervezet vagy ezek közössége, akiknek érdekében a szerződő felek a távhőszolgáltatásra közüzemi szerződést kötöttek, és akik között a szerződés alapján, vagy az önkormányzat díjrendeletében foglaltak szerint a szolgáltatás díját meg kell osztani. Díjfizető tehát abban az esetben, ha a felhasználó (a tulajdonosi közösség) a távhőszolgáltatási díjak épületrészenkénti szétosztását kéri, távhőszolgáltatásban részesülő épület egyes épületrészeinek (lakások és nem lakás céljára szolgáló helyiségek) tulajdonosa. Minden más esetben a díjfizető a távhőszolgáltatással szerződéses jogviszonyban álló felhasználó

35. szabályozatlan vételezés:

- a) amennyiben a felhasználó a mérés szerinti elszámolás alapjául szolgáló fogyasztásmérőket, költségmegosztókat és ezek elemeit rendellenesen használta, megrongálta, kiszerezte, a mérési pontosságot befolyásolta, valamint az ezeken található ólom-, műanyag-, alumíniumzárat (együttesen plombákat) megsértett, vagy önhibájából nem teszi lehetővé a használatában álló helyiségben elhelyezett fogyasztásmérők vagy költségosztók leolvasását, és egyéb módon sem működik közre a valós fogyasztási adatok meghatározásában, valamint mért vagy méretlen vezetékéről engedély nélkül vételez.
- b) megszüntetett szolgáltatást a szolgáltató engedélye nélkül igénybe vesz;

36. fűtött légtérfogat:

Fűtöttnek minősülő helyiségek térhatároló szerkezetei által befoglalt térfogat

- a számítás alapjaként az engedélyezett tervdokumentáció vagy a földhivatali nyilvántartás adatait kell figyelembe venni,
- alapterületként kell figyelembe venni a falsíkok közötti területet
- nem vehető figyelembe az éléskamra (kamraszekrény), valamint a helyiség légterének a közművezetéket védő burkolat mögötti része

37. fűtött helyiség: az a helyiség, amelyben fűtőtest, vagy egyéb hőleadó berendezés van, ha azt fűtőtre tervezték és az eredeti rendeltetésének vagy műszaki megoldásának megfelelően a helyiség hőmérséklete a távhőszolgáltatás útján biztosított

- lakás
- közös használatú helyiség:
mosókonyha, szárító helyiség, gyermekkosci tároló, lépcsőház
- a nem lakás céljára szolgáló helyiség:

üzlet, műhely, rendelő, iroda

38. fűtési idény: tárgyév október 15. napja és a következő év április 15. napja közötti időszak

39. fűtési időszak: Az év szeptember 15. és május 15. napja közötti időszak.

3. Fogyasztási helyek létesítésének, bővítésének, átalakításának folyamata

3.1. Előzetes tájékoztató:

Az új fogyasztási hely létrehozásában vagy a többleteljesítmény lekötésében érdekelt építető vagy megbízottja (beruházó, tervező, kivitelező, a továbbiakban együtt: érdekelt) kérésére a távhőszolgáltatás, illetőleg a többleteljesítmény iránti igény kielégítésének műszaki-gazdasági feltételeiről még a konkrét igénybejelentés előtt a Szolgáltató előzetes tájékoztatást ad. A Szolgáltató együttműködik az érdekelttel a legkedvezőbb vételezési mód meghatározásában, majd a bejelentéstől számított 30 napon belül az előzetes tájékoztatást írásban a rendelkezésére bocsátja.

A Szolgáltató előzetes tájékoztatásnak tartalmaznia kell az érdekelt kérelmében előadott, és ahhoz mellékelt iratokban, tervekben foglalt adatok és igények figyelembevételével a szükséges műszaki-gazdasági követelményeket (távhőszolgáltatás paramétereit, kiépítendő vezetékszakaszb. hosszát, érvényes alapdíjat és hődíjat, évközb. szolgáltatási szünetek időpontjait, stb.), a vonatkozó önkormányzati rendeletben meghatározottak szerint fizetendő csatlakozási díj összegét, az egyes engedélyek, hozzájárulások szükségességét és az eljárás módját, valamint a tervező kérésére a felhasználói hőközpont kiviteli tervének elkészítéséhez szükséges adatokat.

3.2. Igénybejelentés

3.2.1. Igénybejelentés a felhasználó részéről

A távhőhálózatra csatlakozni szándékozó új, vagy a korábbinál nagyobb hőteljesítményt igénylő meglévő fogyasztási hely tulajdonosának konkrét igényét az alábbi tartalommal kell a Szolgáltatónak írásban bejelenteni:

Az igénybejelentés a következőket tartalmazza:

- az igénylő neve, címe;
- a fogyasztási hely adatai (cím, megnevezés);
- fűtési csúcshőigény (kW);
- használati melegvíz igény (m³/óra);
- fűtött légtérfogat (lm³);
- az üzembe helyezés igényelt időpontja;
- a közüzemi szerződés típusa (üzemi felhasználó vagy egyéb felhasználó)
- egyéb adatok.

Bővítés esetén a meglévő és a tervezett csúcshőigényt is fel kell tüntetni. A bejelentést a felhasználónak aláírásával kell ellátnia.

3.2.2. Tájékoztatás a Szolgáltató részéről

A konkrét igénybejelentés kézhezvételével a Szolgáltatót tájékoztatási kötelezettség terheli. A felhasználói igénybejelentés alapján hőtéljesítmény lekötési szerződés köthető, mely a felek jogi kötelezettség vállalását fejezi ki arról, hogy a létesítmény elkészülte után a fogyasztási helyre vonatkozóan a távhőszolgáltatási közüzemi szerződést egymás között létrehozzák. A konkrét igénybejelentésre vonatkozó tájékoztatást

- előzetes tájékoztatás megléte esetén 15 napon belül,
- annak hiányában 30 napon belül

írásban küldi meg az igénybejelentő részére.

A Szolgáltató tájékoztató tartalma:

1. a felhasználói konkrét igénybejelentés előzőekben felsorolt adatai,
2. a távhővezeték-hálózat legvalószínűbb leágazási pontjának megadása,
3. a leágazási pontban a szükséges hőenergia rendelkezésre állására vonatkozó nyilatkozat,
4. távhőszolgáltatási rendszernek a leágazási pontra vonatkozó paraméterei, az évközbeli szolgáltatási szünetek időpontjai,
5. a fogyasztási helyig kiépítendő primer vezeték kb. hossza,
6. a csatlakozási pont megjelölése,
7. a hőközpontra vonatkozó kikötések, tervezési adatok, rendelkezésére bocsátása,
8. az egyes engedélyek, hozzájárulások szükségessége és eljárási módjaik,
9. észrevételezési tervdokumentációra vonatkozó követelmények,
10. a primer vezeték beruházójának és tulajdonosának meghatározása,
11. hőmennyiségmérés kiépítésének feltételei,
12. a csatlakozás, illetve a szolgáltatás műszakilag indokolt és jogszabályban előírt pénzügyi feltételei, így
 - a csatlakozási díj összege,
 - a szükséges létesítmények finanszírozási feltételei,
 - a szolgáltatás díjára vonatkozó jogszabály megjelölése.
13. esetlegesen megegyezésen alapuló egyedi feltételek, felhasználói hely(ek)épület(ek) épületrész(ek) kialakításának feltételei
 - új fogyasztási helyek létesítése esetén,
 - meglévő fogyasztási hely(ek) átalakítása, bővítése esetén,
14. felhasználói berendezések átalakításának feltételei,
15. műszaki átadás-átvételen, valamint üzembe helyezési eljáráson való részvétel,
16. költségviselők és tulajdonosok meghatározása, feladataik kijelölése,
17. közös tulajdont érintő esetekben szükséges teendők meghatározása,
18. a Szolgáltatói tájékoztatás érvényességi ideje,
19. közüzemi szerződés kötésére vonatkozó tájékoztatás,
20. a tájékoztatással kapcsolatban felvilágosítást adó neve, telefonszáma.

A tájékoztatásnak a csatlakozásra vonatkozó műszaki gazdasági feltételei az esetlegesen korábbiakban megküldött előzetes tájékoztatásban foglalt feltételekkel, annak érvényességi idején belül meg kell egyezzenek.

3.3. Csatlakozás feltételei

3.3.1. Műszaki feltételek

A csatlakozási hozzájárulás birtokában, az abban leírt műszaki feltételeknek megfelelően kell a műszaki terveket elkészíteni. Az elkészült kiviteli terv három példányát a MÓRHŐ Kft.-hez be kell nyújtani véleményezésre. A kivitelezés megkezdésének feltétele a MÓRHŐ Kft. által elfogadott záradékolt terv szerint elkészült felhasználói és szolgáltatói hőellátási rendszer.

Az elkészült felhasználói illetve szolgáltatói rendszer a felhasználó igényének megfelelően a Szolgáltatóval kötött megállapodás alapján üzemeltetheti, vagy polgárjogi szerződés alapján saját tulajdonába veheti.

Új felhasználói berendezést úgy kell tervezni, létesíteni és üzemeltetni, hogy az a távhőrendszer biztonságát, más felhasználó vételezését ne veszélyeztesse, tervezett paraméterei illeszkedjenek a meglévő távhőellátási rendszer nyújtotta lehetőségekhez.

A primer vezeték és a felhasználói rendszer tervezéséhez szükséges műszaki adatokat a Szolgáltató a tervező részére megadja. A primer távvezeték méretét tervező határozza meg.

Csak előszigetelt vezetékek tervezhetőek. Új fogyasztási hely a távhőrendszerre felhasználói hőközponttal csatlakozhat.

A felhasználói berendezések (pl.: felhasználói hőközpont, felhasználói vezetékhalózat, felhasználó berendezés, stb.) létesítése a felhasználó feladata.

A felhasználói hőközpont kiviteli tervének elkészítéséhez a Szolgáltató köteles díjmentesen adatokat szolgáltatni.

A lakóépületek és a vegyes célra használt épületek felhasználói berendezéseinek kiviteli terveit a Szolgáltató köteles díjmentesen felülvizsgálni.

Az elkészült felhasználói berendezés átadás átvételi eljárására, valamint üzembe helyezési eljárására a Szolgáltatót meg kell hívni, abban a Szolgáltató díjmentesen közreműködni köteles.

Az elkészült felhasználói berendezést a szolgáltatói berendezéssel - az előzetesen meghatározott feltételek mellett - csak a Szolgáltató kapcsolhatja össze, a távhőfogyasztás elszámolására alkalmas mérőeszköz egyidejű felszerelésével.

A csatlakozás általános műszaki feltétele: a jóváhagyott tervek szerint elkészült felhasználói és szolgáltatói hőellátási rendszer.

A munka befejeztével a kivitelező által nyomáspróbát, tömörségi vizsgálatot kell végezni, és be kell mutatni a beépített berendezések műbizonylatát is.

A felhasználói berendezések szerelését végző szervezet, illetőleg személy a bekapcsolás előtt köteles írásban nyilatkozni, hogy a felhasználói berendezéseket a jóváhagyott tervek alapján, a műszaki előírásokban, kötelezően alkalmazandó szabványokban foglaltaknak megfelelően készítette el.

A Szolgáltató a szolgáltatói berendezések üzembiztonsága, a vagyonbiztonság, valamint az élet- és egészségvédelem érdekében a felhasználói berendezéseket felülvizsgálhatja és ha azt állapítja meg, hogy az nem felel meg a műszaki előírásoknak, szabványoknak, a bekapcsolást feltételhez kötheti, illetőleg megtagadhatja.

Ha a felhasználói berendezés létesítéséhez valamely engedély vagy idegen ingatlan igénybevétele szükséges, az engedélyeket (ide értve az esetleg szükséges vezetékjogi engedélyt is) az igénybejelentő köteles megszerezni.

A közüzemi szerződés hatálybalépéséig a Szolgáltató és az igénybejelentő köteles elvégezni mindazokat a munkákat, amelyek a távhő szolgáltatásához, illetőleg vételezéséhez szükségesek.

Az ingatlan tulajdonosának távhőellátását szolgáló bekötővezeték az adott ingatlanon - tulajdonosi hozzájárulással - vezetékjogi engedély és kártalanítás nélkül létesíthető. A hozzájárulás nem vonható vissza.

3.3.2. Pénzügyi feltételek

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

b/ Az alapító vagy a szolgáltató tulajdonát képező berendezések létesítéséhez szükséges pénzeszközt a felhasználó pénzforrás átadással a szolgáltató saját beruházásában biztosítja. A forrásbiztosítást a konkrét üzleti lehetőség összes körülményeinek mérlegelése után szerződésben kell rögzíteni.

c/ A Felhasználó által létesített hőközponti berendezés polgárjogi megállapodás alapján az alapító vagy a Szolgáltató üzemeltetésébe, illetve tulajdonába átadható.

Új vagy növekvő távhő igénytel jelentkező fogyasztási hely tulajdonosától a Szolgáltató a távhőszolgáltatás díjával nem fedezett fejlesztési költségekre legfeljebb az önkormányzat külön rendeletében meghatározott csatlakozási díjat kérhet. A csatlakozási díj megfizetése a távhőrendszerre való rácsatlakozás lehetőségét biztosítja a Szolgáltató által meghatározott helyen.

A csatlakozási díj a gerinc- és elosztóvezetéki, a hőtermelői valamint a hőmennyiségmérő berendezések létesítési, -illetve- bővítési költségeinek fedezetére szolgál.

Amennyiben igénylő a csatlakozási díjat a szerződésben meghatározott határidőig teljes egészében az alapító vagy a szolgáltató felé nem fizeti meg, és azt felhívás ellenére sem teljesíti, az alapító vagy a szolgáltató a Szolgáltatói vagyon fejlesztését jogosult megtagadni és köteles az addig befizetett csatlakozási díjat kamat nélkül visszafizetni

A csatlakozási díj nem tartalmazza a bekötővezetékek, hőközpontok - beleértve a hőmennyiségmérő nélküli hőközponti átadó blokkot is - létesítési és bővítési költségeit.

Fenti berendezések közül a fogyasztási hely tulajdonosa a Szolgáltatónak átadja a bekötővezetékét és a hőmennyiségmérővel felszerelt hőközponti átadó blokkot.
Az átadás feltételeiben a felek külön állapotnak meg.

3.3.3. Egyéb feltételek

Egyedi vagy speciális igények költségei a Felhasználót terhelik. A felhasználói költségek, terhek minimalizálása és az optimális műszaki megoldás érdekében – üzletpolitikai okokból – a szolgáltató közreműködést vállalhat a csatlakozás elősegítésében. (pl.: saját kivitelezésben, önköltségi áron vállal feladatot, részfeladatot, részletfizetési lehetőséget biztosít, díjmentes tanácsot ad stb).

A lakossági Felhasználó igényének kielégítéséhez szükséges primer vezeték és a felhasználói hőközpont kivitelezési terveit a Szolgáltató köteles díjmentesen 30 napon belül felülvizsgálni. A felülvizsgálat során tett, a folyamatos és biztonságos szolgáltatást biztosító Szolgáltatói ajánlásokat az igénybejelentő köteles mérlegelni és a Szolgáltató bevonásával az általa szükségesnek vélt körben egyeztetni.

A felhasználói berendezés üzemeltetése és fenntartása a fogyasztási hely tulajdonosának kötelessége. Az üzemeltető a felhasználók folyamatos és biztonságos ellátása érdekében köteles az általa üzemeltetett berendezés üzemképes állapotáról gondoskodni.

3.4. A felhasználói berendezések átalakítása

A távhőszolgáltatásba már bekapcsolt

1. lakossági Felhasználó és a Szolgáltató tulajdonában lévő hőközponttól ellátott egyéb Felhasználó csak a Szolgáltató előzetes hozzájárulásával, véleményezett tervek alapján:

- bővíthet, helyezhet át, alakíthat át, meglévő felhasználói berendezést,
- létesíthet új felhasználói berendezést.

2. saját hőközponttal rendelkező Felhasználó csak a Szolgáltató előzetes hozzájárulásával létesíthet olyan új felhasználói berendezést, amely a hőtéljesítmény igényt növeli.

A Szolgáltató előzetes hozzájárulásának feltételei:

1. A tervezési paraméterek a meglévő rendszerével megegyezők legyenek.
2. A tervek tartalmazzák a meglévő rendszer bővíthetőségének felülvizsgálatát.
4. A fűtési rendszer feltöltése, leürítése és légtelenítése biztosított legyen.
5. A tervezett hőleadók és csővezetékek a meglévő rendszer hőleadóival azonosak, vagy azonos anyagúak legyenek.
6. A hőleadók kiszakaszolhatósága (előremenő és visszatérő vezetékben is) és szabályozhatósága (ha szükséges a beszabályozási értékek megadásával) biztosított legyen.
7. A vízmennyiségek elosztását strangszabályozók beépítésével és beszabályozásával biztosítani kell.
8. Meglévő fűtési rendszer termosztatikus radiátorszelepekkel történő átalakításakor vizsgálni kell a hőközpontra való kihatást és a beavatkozás szükségességét, módját.
9. Az egyedi mérés, vagy a költségmegosztás kialakítása csak a Szolgáltatóval történő külön egyeztetés alapján történhet.
10. Társasházi épület esetén Tulajdonostársak hozzájárulása a munkálatok engedélyezéséhez.

Az átalakított felhasználói berendezés üzembe vétele csak a Szolgáltató által történt műszaki átvétel, a szükséges ürítés, feltöltés, légtelenítés elvégzésével, az előzetes megállapodásnak megfelelő összeg felszámítása mellett végezhető.

3.5. Idegen ingatlan használata

Ha a felhasználói berendezés létesítéséhez valamely engedély vagy idegen ingatlan igénybevétele szükséges, az engedélyeket (ide értve az esetleg szükséges vezetékjogi engedélyt is) az igénybejelentő köteles megszerezni.

Idegen ingatlan használata a megfelelő műszaki gazdasági indokok alapján megszerzett:

1. előmunkálati jog,
2. vezetékjog,
3. kisajátítás,
4. használati jog birtokában történhet.

A jogok gyakorlása során okozott kárt az engedélyes az ingatlan tulajdonosának köteles megtéríteni.

A jogok megszűnése esetén az engedélyes köteles az ingatlan eredeti állapotát helyreállítani.

4. Szerződéses kapcsolatok

A távhőszolgáltatás a Polgári törvénykönyv 387. és 388. §. valamint a távhőszolgáltatásról szóló törvény 3. §. q pontja szerint közüzemi szolgáltatás.

A távhőszolgáltatásról szóló törvény a Szolgáltatót a lakossági Felhasználóval általános, az egyéb Felhasználóval egyedi közüzemi szerződés megkötésére kötelezi.

A közüzemi szerződés létrejöhet:

- Lakossági felhasználói közösségek és a szolgáltató között
- Egyéb (üzemi, üzleti, intézményi) felhasználók és a szolgáltató között.

A közüzemi szerződések fajtái

Általános közüzemi szerződés

- határozatlan időre szól
 - írásban kell megkötni
 - felhasználói aláírás hiányában a szolgáltatás igénybevételével létrejön
- Általános közüzemi szerződést a Szolgáltató a lakossági felhasználóval köt.

Egyedi közüzemi szerződés

- -ha a felek eltérően nem állapodtak meg – határozott időtartamra szól
 - írásban kell megkötni
 - felhasználói aláírás hiányában a szolgáltatás igénybevételével létrejön
- Egyedi közüzemi szerződést a Szolgáltató az egyéb felhasználóval köt.

Díjfizetésre vonatkozó megállapodás

- határozatlan időre szól
- írásban kell megkötni
- felhasználói aláírás hiányában a szolgáltatás igénybevételével létrejön

4.1. Közüzemi szerződések típusai

4.1.1. Mérés alapján fűtési hőenergiát és egyedi vízmérőn keresztül történő használati melegvizet vételező lakossági felhasználók általános közüzemi szerződése

Minden esetben írásos szerződést kell kötni a felhasználói közösség megbízottjával.

A szerződés tartalmazza az alapidő meghatározásánál figyelembe vehető fűtött légtérfogatot vagy a felhasználói közösség által lekötött legnagyobb igénybe vehető teljesítményt, a mérés szerint elszámolás alapjául szolgáló hőmennyiség mérőkör adatait, a fűtési energia költség felosztásának módját, a mérő leolvasás időpontjait, a számlázás módját, a díjfizetés módját, és minden egyéb lényeges körülményt, ami a szolgáltatással, ellenszolgáltatással kapcsolatos, és a jogszabályok előírják, továbbá amit a felek rögzítendőnek tartanak.

4.1.2. Mérés alapján fűtési hőenergiát vételező teljesítménydíjas felhasználók szerződése

Minden esetben írásos szerződést kell kötni.

A szerződés tartalmazza az alapidő meghatározásánál figyelembe vehető teljesítményt, a mérés szerinti elszámolás alapjául szolgáló hőmennyiség-mérőkör adatait, és minden egyéb lényeges körülményt, ami a szolgáltatással, ellenszolgáltatással kapcsolatos, és a jogszabályok előírják, továbbá amit a felek rögzítendőnek tartanak.

4.1.3. Meglévő felhasználók esetén

A távhőszolgáltatást igénybevevő felhasználók egy részével a Szolgáltató rendelkezik hőszolgáltatási szerződéssel, míg a másik részével a közszolgáltatási jogviszony a szolgáltatás igénybevételevel jött létre. A távhőszolgáltatásról szóló törvény szerint a Szolgáltatót valamennyi felhasználóval közüzemi szerződéskötési kötelezettség terheli. Azokkal a felhasználókkal, akikkel a Szolgáltató nem rendelkezik írásos szerződéssel, a Szolgáltató köteles a jelen Üzletszabályzat jóváhagyását követő 60 napon belül a szerződéstervezetet átadni vagy megküldeni. Ha a szerződéstervezet elkészítéséhez szükséges Felhasználói adatok, okiratok nem állnak a Szolgáltató rendelkezésére, úgy először ezeket az adatokat kell bekérnie a fenti határidőn belül. Ebben az esetben a szerződéstervezet megküldésére vonatkozó határidő a kért adatok kézhezvételétől kezdődik. A közüzemi szerződés a Felhasználó által aláírt szerződésnek a Szolgáltató részére történő - a szerződéstervezet átadásától számított 30 napon belüli - visszajuttatásával, a kézhezvétel időpontjában jön létre. Ha a Felhasználó a közüzemi szerződést véleményeltéréssel írta alá, a szerződés nem jön létre, a véleményeltérést új ajánlatnak kell tekinteni. Ebben az esetben a Szolgáltató az eltérő álláspontok egyeztetését 15 napon belül kezdeményezni köteles. A szerződés a véleményeltérésben foglaltakra vonatkozó eredményes egyeztetés, az egyező álláspontok kialakításával, annak időpontjában jön létre. Ha a Felhasználó a szerződéstervezetet 30 napon belül aláírva nem küldi vissza, valamint ha a véleményeltérés vonatkozásában nem sikerül közös álláspontot kialakítani, a szerződés megkötéséig a szolgáltatásra, elszámolásra, díjfizetésre a vonatkozó jogszabályok előírásait kell alkalmazni. A meglévő felhasználókkal kötött korábbi hőszolgáltatási szerződések továbbra is érvényben vannak. A jogszabályi változások miatti módosításukat, illetve új közüzemi szerződés megkötését a Szolgáltató legkésőbb a jelen Üzletszabályzat jóváhagyását követő 90 napon belül köteles kezdeményezni.

4.1.4. A távhőt vételezni kívánó új vagy többletteljesítményt igénylő meglévő felhasználó esetén

A távhőt vételezni kívánó új vagy többletteljesítményt igénylő meglévő Felhasználó az igénybejelentésére adott Szolgáltató tájékoztatóban foglaltak teljesítése után kezdeményezheti a közüzemi szerződésre vonatkozó ajánlat (szerződéstervezet) elkészítését. A Szolgáltató a kezdeményezés kézhezvételétől számított 30 napon belül köteles a szerződéstervezetet a

másik fél számára átadni vagy megküldeni. Ha a Felhasználó a szerződéstervezet elkészítéséhez szükséges adatokat, iratokat a feltételek teljesítésére vonatkozó igazolást nem bocsátotta a Szolgáltató rendelkezésére, hiánypótlási igényéről a Szolgáltató 15 napon belül köteles a másik felet tájékoztatni. Ebben az esetben az ajánlattételre előírt határidő a hiánypótlás teljesítésével kezdődik. A közüzemi szerződés a Felhasználó által aláírt szerződésnek a Szolgáltató részére történő - a szerződéstervezet átadásától számított 30 napon belüli - visszajuttatásával, a kézhezvétel időpontjában jön létre. Ha a Felhasználó a közüzemi szerződést véleményeltéréssel írta alá, a szerződés nem jön létre, a véleményeltérést új ajánlatnak kell tekinteni. Ebben az esetben a Szolgáltató az eltérő álláspontok egyeztetését 15 napon belül kezdeményezni köteles. A szerződés a véleményeltérésben foglaltakra vonatkozó eredményes egyeztetés, az egyező álláspontok kialakításával, annak időpontjában jön létre. Ha a Felhasználó a szerződéstervezetet a kézhezvételtől számított 30 napon belül nem küldi vissza a Szolgáltatónak, vagy arról érdemben nem nyilatkozik, a Szolgáltató ajánlati kötelezettsége megszűnik.

4.1.5. Felhasználói berendezésekre vonatkozó karbantartási szerződés

A Szolgáltató a nem a tulajdonát képező eszközök tulajdonosával (a tulajdonosok megbízottjával) kötött szerződés alapján elláthatja a tulajdonos helyett ezen eszközök üzemeltetését, karbantartását, a Felhasználó i berendezések hitelesítését.

A Felhasználó i berendezések karbantartását a szolgáltató egyedi megrendelés, vagy általánydíjas karbantartási szerződés alapján végzi.

4.2. A közüzemi szerződések tartalmi követelményei

- szolgáltató neve, címe, adóazonosító száma, bankszámlaszáma
- épület tulajdonosának neve, címe; Felhasználó, Felhasználó i közösség megnevezése, címe
- Felhasználói hely, épület címe
- távhőszolgáltatás jellege (mérés szerinti)
- Felhasználói közösség megbízottjának neve, címe
- a közüzemi szerződés teljesüléséhez szükséges kötelezettségek megnevezése és teljesülési határideje
- a használati melegvíz készítéséhez szükséges hálózati hidegvíz rendelkezésre bocsátójának megnevezése
- az elszámoló hőmennyiségmérők helyének megnevezése és azok felsorolása
- teljesítési hely megnevezése
- a felhasználói hőigény kielégítéséhez szükséges távhő teljesítménye
- a Felhasználó által vételezni kívánt távhő teljesítménye (MW)
- a vételezés megkezdésének időpontja
- a fűtési célú szolgáltatás időtartama, illetve megkezdésének és befejezésének feltételei
- a távhő díja (díjszabás, hatósági ár esetében az erre történő utalás)
- a számlázási és elszámolási időpontok
- elszámolás módja
- a díjfizető neve, címe, a fizetés módja, a díjfizető számlát vezető bank neve és a számlaszám

- amennyiben a díj megfizetése épületrészenként (lakásonként) külön-külön történik, a díj Felhasználó közösség által meghatározott megosztásának módja, arányai, változó arányok esetén (pl. költségmegosztók, vízmérők alkalmazása) az erre vonatkozó eljárás rendje
- a Szolgáltató és a Felhasználó szerződésszegésének következményei
- a közüzemi szerződés hatályba lépésének és megszűnésének időpontja, a felmondási idő
- országos tüzelőanyag hiány vagy környezetvédelmi ok esetén a szolgáltató által fogantatosítható teljesítménycsökkenés mértéke
- a szerződésszegés következményei
- a szerződés időbeli hatálya
- a szerződés módosítás módja
- a szolgáltatás, a szerződés felmondásainak feltételei
- Üzemviteli megállapodást.

Lakossági hőszolgáltatásra az általános közüzemi szerződést a lakóépület, illetőleg a vegyes célra használt épület tulajdonosa vagy a Felhasználói közösség megbízottja köti meg a SSzolgáltatóval (Korm. R. 9. §. (3) bek.)

A díjfizetésre ennek mellékletét képező „Fizetési megállapodás”-t köt a Szolgáltató díjfizetővel.

A díjfizető lehet:

- a Felhasználó közösség, illetőleg annak képviselője vagy
- amennyiben a díj megfizetése épületrészenként (lakásonként) külön-külön történik, az esetben az épületrész tulajdonosa kezelője.

4.3. A szerződés időbeli hatálya, módosítása

4.3.1. Általános közüzemi szerződés

Általános közüzemi szerződést a Szolgáltató a lakossági Felhasználóval köt. Ezen belül a szerződés lehet:

- Saját tulajdonú Felhasználói hőközponttal rendelkező lakossági Felhasználók közüzemi szerződése
- A Szolgáltató tulajdonában levő Felhasználói hőközponttól ellátott lakossági Felhasználók közüzemi szerződése

Az általános közüzemi szerződés határozatlan időre szól; melyet a felek közös megegyezéssel, 30 napos határidővel bármikor módosíthatnak.

A szerződés módosításra a szerződéskötés szabályai értelemszerűen irányadók.

Amennyiben a szerződés érvényességi ideje alatt a távhőszolgáltatási tevékenység jogi szabályozása, illetőleg az áralkalmazás jogszabályi feltételei megváltoznak, a szerződésnek a változással érintett részei helyébe - a Felhasználó írásbeli értesítése mellett - az új jogszabály rendelkezései lépnek.

4.3.2. Egyedi közüzemi szerződés

Egyedi közüzemi szerződést a Szolgáltató az egyéb Felhasználóval köt. Ezen belül a szerződés lehet:

- Saját tulajdonú felhasználói hőközponttal rendelkező egyéb Felhasználó közüzemi szerződése

- A Szolgáltató tulajdonában levő felhasználói hőközpontról ellátott egyéb Felhasználók közüzemi szerződése

Az egyedi közüzemi szerződés határozott időre szól, s a szerződésben meghatározott időben megszűnik, feltéve, hogy azt a felek nem hosszabbították meg. A lejárat előtt a szerződést a felek közös megegyezéssel, 30 napos határidővel bármikor módosíthatják.

A szerződésmódosításra a szerződéskötés szabályai értelemszerűen irányadók.

Amennyiben a szerződés érvényességi ideje alatt a távhőszolgáltatási tevékenység jogi szabályozása, illetőleg az áralkalmazás jogszabályi feltételei megváltoznak, a szerződésnek a változással érintett részei helyébe - a Felhasználó írásbeli értesítése mellett - az új jogszabály rendelkezései lépnek.

4.4. A közüzemi szerződés felmondása

4.4.1. A szerződés felmondása a Felhasználó részéről

4.4.1.1. Általános közüzemi szerződés

Az általános közüzemi szerződést a felhasználó 30 napos felmondási időpontra, a Vhr.-ben meghatározott módon mondhatja fel, ha együttes feltételként:

a) a felmondáshoz a távhővel ellátott épület tulajdonosi közössége az összes tulajdoni hányad szerinti legalább négyötödös szavazattöbbségű határozatával hozzájárul és az épületben a távhőellátással azonos komfortfokozatú más hőellátást valósít meg;

b) a szerződés felmondása nem okoz jelentős kárt más számára, és nem korlátozza mások tulajdonosi, használói, bérlői jogait;

c) viseli azokat a költségeket, amelyek a felhasználói berendezéseknek a felmondás következtében szükséges műszaki átalakításával merülnek fel;

d) a szerződés felmondását a meglévő rendszer műszaki megoldása lehetővé teszi és a felmondás nem ütközik egyéb jogszabályba.

Fenti feltételek teljesülése esetén a szerződés felmondását írásban kell megtenni, és csak a gazdasági év végére szólhat. A felmondás kiterjed mind a fűtési, mind a használati melegvíz-szolgáltatás megszüntetésére. Az általános közüzemi szerződés fentiek szerinti felmondása esetén - más megállapodás hiányában - a Szolgáltató köteles a távhőszolgáltatásról szóló törvény hatálybalépése előtti jogszabályoknak megfelelően létesült, lakóépületben, illetőleg vegyes célra használt épületben lévő hőközpontot leszerelni, és az annak folytán megüresedő helyiséget (helyiségeket) az épülettulajdonos rendelkezésére bocsátani, kivéve, ha a hőközpontból (a szolgáltatói hőközpontból) más épület távhőigényét is kielégíti.

4.4.1.2. Egyedi közüzemi szerződés

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

4.4.2. A szerződés felmondása a Szolgáltató részéről

A felmondás az érvényes jogszabályok figyelembe vételével történhet. A felmondást írásban kell megtenni. A Szolgáltató a szerződést az 2005. évi XVIII. törvény 49. § (2) bekezdés b), g) pontjában illetőleg az 51. §. (4) bekezdésben szabályozott esetekben mondhatja fel.

Ebben az esetben a közüzemi szerződés felmondása miatt az épületben, épületrészben esetleg bekövetkező kár a Felhasználót terheli

4.5. Szerződésszegés és következményei

4.5.1. Szerződésszegés a Szolgáltató részéről

A Szolgáltató részéről szerződésszegésnek minősül, ha:

- a) a távhőszolgáltatást a közüzemi szerződésben meghatározott időpontban nem kezdi meg;
- b) a távhőt nem a közüzemi szerződésben meghatározott, illetőleg nem a tőle elvárható módon szolgáltatja;
- c) a távhő felhasználó részére történő szolgáltatását nem hitelesített mérőeszköz használatával végzi;
- d) a távhőszolgáltatás előre tervezhető munkák miatti szüneteltetéséről a felhasználót az üzletszabályzatban vagy a szerződésben előírt módon és időben nem értesíti;
- e) felróható magatartása folytán a távhőszolgáltatás megszűnik, vagy azt a 40–41. §-okban foglaltakon túlmenően szünetelteti vagy korlátozza;
- f) a távhőszolgáltatás felfüggesztése esetén a felfüggesztési ok megszüntetésére vonatkozó írásbeli értesítése kézhezvételét követő munkanapon a felhasználó részére a távhőszolgáltatást nem kezdi meg.

A Felhasználónak - az általa vélt - szerződésszegés tényét, időpontját írásban kell bejelenteni a Szolgáltatónak, az általa megjelölt szerződésszegési időponttól számított 10 napon belül. A bejelentésben részletezni kell, hogy a Szolgáltató milyen szerződésszegést követett el.

A Szolgáltató köteles a bejelentést megvizsgálni, és annak beérkezésétől számított 15 napon belül a Felhasználót írásban tájékoztatni a Felhasználói igény jogosságának elfogadásáról vagy el nem ismeréséről.

Szerződésszegés esetén a Szolgáltató köteles a Felhasználó részére:

1. az alaplaj arányos részét visszatéríteni, ha a d) pontban,
2. kötbért fizetni, ha az a)-c) és az e) pontokban meghatározott szerződésszegést követi el.

A díjvisszatérítés mértéke a szerződésszegéssel érintett napokra eső alaplaj, amit a szolgáltató a szerződésszegést követő hónapban téríti vissza a Felhasználónak. A kötbér a szerződésszegéssel érintett szolgáltatás díja után jár, és annak mértékét a szolgáltató és Felhasználó közötti szerződésben kell meghatározni. Szerződésben rögzített mérték nem léteben a kötbér mértéke naponta a havi alaplaj 5 %-a.

4.5.2. Szerződésszegés a Felhasználó részéről

A Felhasználó részéről szerződésszegésnek minősül, ha

- a) a szerződésben meghatározott hőtéljesítményt túllépi;
- b) a távhő folyamatos és biztonságos szolgáltatását, illetőleg más felhasználó vagy díjfizető szerződésszerű távhővételezését zavarja vagy veszélyezteti;
- c) a mérőeszközt vagy a mérőeszköz hitelességét tanúsító jelet (fémzár, hitelesítési bélyegzés, matrica) megrongálja, eltávolítja vagy – amennyiben a mérőeszköz olyan helyiségben van elhelyezve, amelybe a Felhasználó állandó bejutása, illetve felügyelete biztosított – ezek sérülését, illetve hiányát a Szolgáltatónak nem jelenti be;
- d) a mérőeszköz befolyásolásával vagy megkerülésével – ideértve a mérőeszköz vagy annak hitelességét tanúsító jel megrongálását és eltávolítását is – távhőt vételez;
- e) a távhő díját nem vagy nem a szerződésben meghatározott időben fizeti meg;
- f) a korlátozási rendelkezéseknek nem tesz eleget;
- g) a távhő vételezését nem a 38. § (2), (4), illetve (5) bekezdésében foglalt feltételekkel szünteti meg

A Szolgáltató köteles a Felhasználó részére írásban jelezni, ha álláspontja szerint a Felhasználó által szerződésszegés történt, a szerződésszegés tudomására jutását követő 10 napon belül. Az írásbeli jelzéshez csatolnia kell, vagy meg kell jelölni a bizonyítékokat.

A Felhasználónak az értesítés kézhezvételét követő 15 napon belül van lehetősége a szerződésszegésre vonatkozó véleményét a Szolgáltatónak írásban megküldeni.

Szerződésszegés esetén a Felhasználó köteles a Szolgáltató részére

1. pótdíjat fizetni, ha az a) pontban,
2. felemelt díjat fizetni, ha a c) d) és az f) g) pontokban meghatározott szerződésszegést követi el.

A Szolgáltató a távhőszolgáltatást felfüggeszti, ha a Felhasználó a b) pontban, felfüggesztheti, ha a c) és d) pontokban meghatározott szerződésszegést követi el, vagy a távhőszolgáltatás díját késedelmesen fizeti meg.

A Szolgáltató a közüzemi szerződést felmondhatja, ha a távhőszolgáltatás díját a Felhasználó az esedékességtől számított 30 napon belül nem fizeti meg.

4.6. A Szolgáltató és a Felhasználó jogai és kötelezettségei a szolgáltatás során

4.6.1. A Szolgáltató jogai

A Szolgáltató jogosult:

1. előmunkálati-, vezetékek-, kisajátítási- és használati jog alapján idegen ingatlan használatára;
2. a távhőszolgáltatás szüneteltetésére:
 - szolgáltatói berendezés üzemzavara;
 - más módon el nem végezhető munkák elvégzése miatt a legkisebb Felhasználói körben és időtartamban;
 - élet-, egészség és vagyonbiztonság veszélyeztetése miatt.
 - országos tüzelőanyag-hiány és környezetvédelmi érdekből a szolgáltatás korlátozására,
3. a nem tulajdonát képező eszközök tulajdonosával (tulajdonosaival, vagy megbízottjával) kötött szerződés alapján a tulajdonos helyett, ezen eszközök üzemeltetésére, karbantartására, felújítására;
4. a díjmegosztás számítás - Felhasználó megbízása alapján - költségeinek felszámítására, ha a díjfizetés épületrészenként (lakásonként) változó arányok szerint történik és a változó arányokat nem a Felhasználó bocsátja rendelkezésre;
5. a Felhasználó vételezését, a Felhasználói berendezés állapotát, a melegvíz-mérő állami és Szolgáltatói ólomzárát (műanyag záróelem), állapotát a Felhasználói helyen ellenőrizni, illetve az ellenőrzés céljából a Felhasználói helyre bejutni;
6. a Felhasználói helyen elhelyezett Szolgáltatói berendezéseket (pl.: hőmennyiségmérő) leolvasni, ellenőrizni, karbantartani;

7. a Felhasználó tulajdonát képező mérőeszköz felülvizsgálatát kérni.
8. a közüzemi szerződés felmondására, ha a távhőszolgáltatás díja az esedékességtől számított 30 napon belül nem kerül kiegyenlítésre.

4.6.2. A Szolgáltató kötelezettségei

A Szolgáltató köteles:

1. a működési engedélyben meghatározott szolgáltatási területen a folyamatos, biztonságos és a szerződésben meghatározott mértékű távhőszolgáltatásra;
2. a lakossági Felhasználóval általános-, míg az egyéb Felhasználóval egyedi közüzemi szerződést kötni;
3. csatlakozási ponton a közüzemi szerződésben rögzített hőtéljesítménnyel rendelkezésre állni;
4. a szolgáltatói berendezések állandó üzemképes állapotáról gondoskodni, azokat rendszeresen ellenőrizni, karbantartani és fejleszteni;
5. lakossági felhasználói berendezés létesítéséhez díjmentes segítséget nyújtani (adatszolgáltatás, tervfelülvizsgálat, üzembe helyezési eljáráson való részvétel);
6. az egyéb Felhasználók felhasználói berendezéseinek létesítésénél díj ellenében közreműködni;
7. az általános közüzemi szerződés feltételei szerint távhőt szolgáltatni akkor is, ha a felek az egyedi közüzemi szerződés tartalmában nem tudnak megállapodni;
8. a hőmennyiségmérők által mért hőenergia költségét a Felhasználóval kötött közüzemi szerződésben foglalt módon elszámolni és kiszámlázni;
9. a hőmennyiségmérők OMH előírás szerinti hitelesítéséről, meghibásodás esetén cseréjéről és javíttatásáról gondoskodni;
10. a mérőcseréről a Felhasználót értesíteni;
11. a távhőszolgáltatást a közüzemi szerződésekben meghatározott időpontban megkezdeni, és leállítani;
12. a keletkezett üzemzavart a lehető legrövidebb időn belül megszüntetni;
13. a tervezett karbantartás előtt legalább 8 nappal a helyben szokásos módon a Felhasználókat értesíteni a szolgáltatás szüneteltetéséről;
14. a távhőszolgáltatásról készült számlát havonta a Felhasználó/díjfizető részére megküldeni;
15. a Felhasználó/díjfizető figyelmét felhívni a számla ellenértékének késedelmes teljesítése esetén alkalmazandó jogkövetkezményekre;
16. a Felhasználó panaszát lehetőség szerint azonnal, de legkésőbb 15 munkanapon belül megvizsgálni és ennek eredményéről a Felhasználót tájékoztatni;
17. a szolgáltatás során tudomására jutott felhasználói adatokat, információkat a személyi adatok védelméről szóló jogszabályok szerint nyilvántartani és kezelni;
18. olyan nyilvántartási és elszámolási rendszert kialakítani, amely megfelel a külön törvényben előírtaknak és lehetővé teszi az árak és díjak átláthatóságát;
19. a felhasználói (többlet) teljesítmény igény bejelentésére 30 napon belül válaszolni;
20. együttműködni a Felhasználókat érintő kérdésekben a fogyasztóvédelmi, továbbá a Felhasználói érdekvédelmi szervezetekkel;
21. fogyasztóvédelmi, továbbá a Felhasználói érdekvédelmi szervezeteket tájékoztatni minden olyan adatról és információról, amelyek a Felhasználói érdekvédelem gyakorlásához szükségesek, de a társaság üzleti érdekeit nem sértik;
22. energiahordozó hiány vagy környezetvédelmi okból elrendelt szolgáltatás
23. korlátozására sorrendet készíteni, és azt 3 évenként felülvizsgálni és erről az érintetteket tájékoztatni;

24. az idegen ingatlan használata során okozott kár megtérítésére, és a szerzett jogok megszűnése esetén az ingatlan eredeti állapotba való visszaállítására;
25. az ÜZLETSZABÁLYZAT -át a felhasználók részére hozzáférhetővé tenni.

4.6.3. A Felhasználó jogai

A Felhasználó jogosult:

1. meghatározott feltételek megléte esetén a távhő hálózatra történő rácsatlakozást és szolgáltatást igényelni, illetőleg igénybe venni;
2. a távhőszolgáltatásba történő bekapcsolást, vagy többletjeljesítmény igény benyújtását megelőzően tájékoztatást kérni;
3. biztonságos és a közüzemi szerződésben meghatározott mértékű szolgáltatásra;
4. a Szolgáltató által üzemeltetett hőközponttól ellátott épületek, épületrészek esetében az épületrészek (lakások) tulajdonosai által meghatározott módon a távhőszolgáltatási díj épületrészenkénti díjmegosztásának és kiegyenlítésének módját kezdeményezni;
5. a városi távhő vagyontulajdonosának –Mór Városi Önkormányzat - tulajdonában lévő elszámolási mérő mérésügyi felülvizsgálatát kérni a Szolgáltatótól;
6. alapidj visszatérítésre, ha a Szolgáltató a szolgáltatást folyamatosan 3 napot meghaladóan neki felróható okból szünetelteti;
7. a Szolgáltató előzetes hozzájárulásával új felhasználói berendezés létesítésére, illetve a meglévő áthelyezésére, megszüntetésére;
8. ismerni a korlátozási sorrendet;
9. megismerni a szolgáltató ÜZLETSZABÁLYZAT -át;
10. saját költségén ellenőrző mérőt felszereltetni, az idevonatkozó rendelkezések betartásával;
11. észrevételét, panaszát a Szolgáltatónál írásban, szóban megtenni;
12. az általa észlelt hibát bejelenteni;
13. panaszával érdekképviselői és érdekvédelmi szervezetekhez fordulni.

4.6.4. A Felhasználó kötelezettségei

A Felhasználó köteles:

1. a távhőszolgáltatás ellenértékét a számla fizetési határidő rovatában feltüntetett határrnapig megfizetni;
2. késedelmes fizetés esetén késedelmi kamatot is megfizetni;
3. pótdíjat fizetni, a közüzemi szerződésben meghatározott esetekben és mértékben;
4. megtéríteni a szolgáltatás felfüggesztésének és visszaállításának költségeit;
5. az elszámolási mérők leolvasásának és szükség szerinti ellenőrzésének, karbantartásának a lehetőségét biztosítani;
6. a felhasználói berendezéseket olyan üzemképes állapotban tartani és üzemeltetni, hogy a Szolgáltató a közüzemi szerződésben foglalt kötelezettségének eleget tudjon tenni;
7. a Szolgáltató részére a vételezés és a felhasználói berendezések ellenőrzésére irányuló tevékenységét elősegíteni és tűrni;
8. alapidjat akkor is megfizetni, ha távhőt (hőenergiát vagy használati melegvizet) nem vételez;

9. a Felhasználó vagy a Felhasználó megbízottjának változását a Szolgáltató által rendszeresített módon bejelenteni.

4.6.5. A szolgáltatás korlátozása

A Szolgáltató országos tüzelőanyag-hiány miatt nála fellépő termelés kiesés esetén, vagy környezetvédelmi érdekből a szolgáltatást korlátozhatja.

Ha a folyamatos és biztonságos távhőellátás országos tüzelőanyag hiány, vagy környezetvédelmi okból kerül veszélybe, a Szolgáltatónak legfeljebb 10 %-os hőtéljésként csökkentéssel és a rendelkezésére álló más eszközökkel kell megkísérelnie a korlátozás okának megszüntetését. A Szolgáltatónak a hírközlő eszközökön keresztül kérnie kell a Felhasználókat a távhő fogyasztás önkéntes csökkentésére.

Ha a fenti intézkedések ellenére a közvetlenül fenyegető távhőhiány, illetőleg távhőellátási zavar nem, vagy nem kellő időben hárítható el, vagy a folyamatos és biztonságos távhőszolgáltatás nem biztosítható, a Szolgáltató az önkormányzat képviselő testülete által a polgármesterre átruházott hatáskörben hozott döntés alapján a távhőszolgáltatást korlátozza.

A távhőszolgáltatás korlátozását elrendelő önkormányzati döntésről, illetőleg a korlátozás bevezetéséről a Felhasználókat a Szolgáltató értesíti. A korlátozás elrendelésekor a Szolgáltató a korlátozás okáról, kezdő időpontjáról, várható időtartamáról és mértékéről a Felhasználót tájékoztatja.

Lakossági Felhasználó korlátozására csak végső esetben és csak akkor kerülhet sor, ha az egyéb Felhasználó korlátozása után az még szükséges. Kórházak, egészségügyi és szociális intézmények a távhőkorlátozás szempontjából lakossági Felhasználónak minősülnek, ezen belül is korlátozásukra csak a lakóépületek után a legvégső esetben kerülhet sor.

Felhasználói hőközpont esetén - kivéve ha azt a Szolgáltató kezelésébe adták - a Felhasználó köteles az elrendelt távhő-korlátozást maximum 4 óra alatt végrehajtani, és a Szolgáltató ezirányú ellenőrzését eltérni.

A Szolgáltató kezelésében levő hőközpontok esetén a távhő-korlátozást a szolgáltató hajtja végre.

4.6.6. A szolgáltatás szüneteltetése

A Szolgáltató az élet-, egészség- vagy a vagyonbiztonság veszélyeztetése, a szolgáltatói berendezés üzemzavara esetén, valamint más módon el nem végezhető munkák elvégzéséhez a legkisebb felhasználói körben és időtartamban a szolgáltatást szüneteltetheti.

A Szolgáltató a távhőrendszer egészét érintő karbantartási, felújítási munkákat évente május 15.-e és szeptember 30.-a között végzi, így ebben az időszakban a távhőigények kielégítését esetenként nem biztosítja.

A Szolgáltató a távhőszolgáltatást szüneteltetheti, ha a Felhasználó:

- a távhő folyamatos és biztonságos szolgáltatását, illetve más Felhasználó szerződés szerű vételezését zavarja vagy veszélyezteti;

- a beépített mérőeszközt szándékosan, vagy vétkes gondatlansággal megrongálja, a mérőeszköz sérülését a szolgáltatónak nem jelenti be;
- a mérőeszköz befolyásolásával vagy megkerülésével vételez;
- a távhőszolgáltatás díját határidőre nem fizeti meg.

A Szolgáltató a szüneteltetés okának megszüntetésére vonatkozó írásbeli értesítés kézhezvételét követő napon a távhőszolgáltatást köteles megkezdeni, ha a szüneteltetés oka megszűnt.

4.6.7. Kizárás a szolgáltatásból

Amennyiben a Felhasználó a tulajdonában lévő hőközpont esetében az országos tüzelőanyag-hiány, vagy környezetvédelmi okból elrendelt korlátozást a rendeletben előírt idő alatt nem hajtja végre a Szolgáltató jogosult a szolgáltatásból kizárni.

5. Ügyfél- és vevőszolgálati tevékenység

5.1. A MÓRHŐ Kft. Távfűtési Üzletág ügyfélszolgálat

A Szolgáltató a Felhasználók/díjfizetők megfelelő tájékoztatása érdekében, valamint a szolgáltatással kapcsolatos igények fogadására, kielégítésére, a reklamációk, észrevételek intézésére ügyfélszolgálatot és hibabejelentő helyet, a szolgáltatás ellenértékének beszedésére díjbeszedő helyiséget működtet.

Amennyiben az Ügyfélszolgálati Iroda nem tud azonnal érdemi tájékoztatást adni, akkor legkésőbb 15 napon belül köteles azt írásban megtenni.

5.2. Ügyfélszolgálatunk küldetése

1. Közvetlen személyes kapcsolat a Felhasználók és az Üzletág között.
2. Felhasználó központú szemlélet, ügyintézés működtetése.
3. Felhasználói elégedettség elérése érdekében a Felhasználói igényekhez igazodó szolgáltatás

5.3. Ügyfélszolgálatunk tevékenységi körébe tartoznak az alábbiak

- a Felhasználók tájékoztatása a szolgáltatásra történő csatlakozás, a bővítés, a szüneteltetés és az újraindítás feltételeiről,
- általános információ adás a szolgáltatásról
- a Felhasználók tájékoztatása a távhőellátás díjtételeiről, az elszámolási módokról és a számlázási rendről,
- díjfizető név- és lakcímváltozások regisztrálása;
- díjfizető bankszámla megnyitásának, megszüntetésének ügyintézése;
- a felhasználói rendszerek fűtőkorszerűsítésével kapcsolatos tanácsadás, ügyintézés
- energiatakarékosságot eredményező átalakítással kapcsolatos tanácsadás
- a távhőellátás számláival, mérőállásokkal kapcsolatos reklamációk intézése,
- a Felhasználók tulajdonában lévő berendezések meghibásodásával, üzemeltetésével, felülvizsgálatával és korszerűsítésével kapcsolatos megrendelések, bejelentések fogadása, továbbítása,
- szolgáltatás teljesítésével és minőségével kapcsolatos észrevételek kezelése

- hibabejelentések fogadása, reklamációk felvétele és továbbítása,
- egyéb a szolgáltatással kapcsolatos kérelmek, reklamációk, beadványok, adatlapok átvétele, továbbítása,
- szerződéskötési és módosítási ügyek intézése,
- a Felhasználói adatok és azok változásainak nyilvántartása, valamint a Felhasználó változás bejelentésével kapcsolatos feladatok ellátása,
- az elszámoló mérőkkel kapcsolatos bejelentések (mérőállás, meghibásodás, felülvizsgálat, csere, stb.) fogadása, intézése továbbítása,
- a Felhasználói tartozások nyilvántartása, a tartozás kiegyenlítésére megállapodás kötése, a végrehajtási eljárással kapcsolatos ügyintézés
- a Felhasználók pénztári befizetéseivel kapcsolatos feladatok ellátása
- az ügyfélszolgálat dolgozói, illetőleg bármely más munkakörben foglalkoztatott alkalmazott köteles munkahelyi vezetőjét tájékoztatni a Felhasználók oly észrevételeiről, kifogásairól, javaslatairól, panaszairól, amelyek figyelembevételével, orvoslásával szolgáltatásunk színvonala javulna, növelhető lenne a bizalom.

5.4. Ügyfélfogadási idők

Az Ügyfélszolgálati Iroda ügyintézőinél a díjfizetők személyesen, írásban vagy telefonon kezdeményezhetik ügyeik intézését, illetve kérhetnek tájékoztatást.

Ügyfélszolgálati Iroda: 8060 Mór, Dózsa Gy. u. 22/A, tel: 22 407-315

Az ügyfélszolgálat nyitvatartási ideje a következő:

Nyitvatartása:	hétfő	7 ⁰⁰ - 10 ⁰⁰ és 13 ⁰⁰ - 16 ⁰⁰ óráig
	kedd	7 ⁰⁰ - 10 ⁰⁰ és 13 ⁰⁰ - 16 ⁰⁰ óráig
	szerda	7 ⁰⁰ - 10 ⁰⁰ és 13 ⁰⁰ - 16 ⁰⁰ óráig
	csütörtök	7 ⁰⁰ - 10 ⁰⁰ és 13 ⁰⁰ - 20 ⁰⁰ óráig

A pénztár nyitvatartási ideje a következő:

Nyitvatartása	hétfő	7 ⁰⁰ - 10 ⁰⁰ és 13 ⁰⁰ - 16 ⁰⁰ óráig
	kedd	7 ⁰⁰ - 10 ⁰⁰ és 13 ⁰⁰ - 16 ⁰⁰ óráig
	szerda	7 ⁰⁰ - 10 ⁰⁰ és 13 ⁰⁰ - 16 ⁰⁰ óráig
	csütörtök	7 ⁰⁰ - 10 ⁰⁰ és 13 ⁰⁰ - 16 ⁰⁰ óráig

5.5. Az ügyfélszolgálat dolgozóival kapcsolatos főbb követelmények, etikai normák:

- Állandóan fel kell készülni az ügyfél fogadásra
- A Felhasználót mindig udvariasan fogadják, ügyeljenek a helyes megszólításra
- A Felhasználói panaszokat a lehető leggyorsabban oldják meg, a Felhasználót ne küldözgessék, ne kényszerítsék ismételt ügyintézésre, ugyanis ez a szervezetlenség látszatát kelti.
- Tartsák be a megállapodásokat, állják az ügyfeleknek adott szavukat, munkájukért vállaljanak személyes felelősséget és garanciát
- Törekedjenek a szakszerűség mellett a tárgyyszerűségre. Az ügyfél számára mindig korrekt, szakszerű tájékoztatást adjanak. Ha az ügyfél kérdésére nem tudnak azonnal választ adni, amennyiben lehetséges, az információ beszerzésével ezt utólag tegyék meg, vagy hívják fel vezetőik figyelmét az ügyfél problémájára.

- Az ügyfélről, annak családjáról, körülményeiről, esetleges díjhátralékáról csak a társaságon belül, és hivatalos ügyben (pl. Bíróság, Önkormányzat stb.) adjanak információt, harmadik félnek ne.
- Az ügyfeleket kérésükre tájékoztassák az energiatakarékosságot célzó átalakítás lehetőségeiről.
- Magatartásukkal alakítsanak ki bizalmat személyük és a társaság iránt. Ennek érdekében törekedjenek arra, hogy az ügyfél kérdéseivel, panaszaival, problémáival minél előbb eljusson ahhoz, aki érdemben intézkedni tud.
- Ügyeljenek személyes méltóságuk, hírnevük csorbíthatatlanságára.
- Tartózkodjanak a befolyással való visszaéléstől, ne fogadjanak el ajándékot, kivéve – ha ezek gesztus értékűek, illetve – a szokásos cégreklámot, reklámtárgyat.
- Munkavégzés előtt és alatt szeszes italt ne fogyasszanak, ügyfél jelenlétében ne dohányozzanak, ne étkezzenek, ne kávézzanak, és ne beszélgessenek egymással.
- Akkor is őrizzék meg higgadtságukat, önuralmukat, ha az ügyfél ingerült, agresszív, kerüljék a Felhasználóval a személyes konfliktusok, viták kialakulását.
- Ha az ingerült ügyfelet nem sikerül megnyugtatniuk, és képtelenek a kialakult kellemetlen helyzet megoldására, értesítsék vezetőiket.
- Törekedjenek arra, hogy ügyfeleiket még esetleg visszaélések (pl. szabálytalan vételezés) megállapítása esetén se hozzák méltóságukat sértő helyzetbe.
- Fontos információt telefonon csak akkor továbbítsanak, ha ez a leggyorsabb megoldás, ha nem ál fenn az elhallás, félreértés veszélye, és ha a közlés nem juthat illetéktelenek tudomására, Célszerű ezért az adatokat faxon, illetve levélben megerősíteni.
- Hátralékok összegéről információt – a személyiségi jogok védelmében – telefonon nem adhatnak, kizárólag személyesen az adósnak, vagy hivatalos meghatalmazással rendelkező képviselőjének.
- A munkaidőn és munkahelyen kívüli viselkedésben is a Társaság hírnevéhez, presztízséhez méltó magatartást tanúsítanak.
- Az ügyfelek előtt a munkatársakra, vezetőkre, a társaság munkájára semmilyen negatív tartalmú megjegyzést ne tegyenek.
- Sajátos munkakörükben létrejövő ügyfélkapcsolataikban erősítsék azt a benyomást, hogy a társaság szakszerű, magas minőségi elvárásoknak megfelelő munkát végez, szemléletében ügyfélbarát.

Az ügyfélszolgálaton dolgozók igény esetén kötelesek tájékoztatni a Felhasználót a panaszügyek intézésének módjáról, helyzetéről, a bevonható szervek nevéről, címéről, telefonszámáról.

5.6. Telephelyen kívüli – ügyfelekkel kapcsolatban álló – dolgozók magatartása

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

Az alábbi munkakörök sorolhatók e csoportba:

- helyszínen (pl. a Felhasználó lakásában stb) szerelést végzők,
- üzemzavar- elhárítást végzők,
- a szolgáltatói vagy felhasználói berendezés karbantartását végző szerelők,
- felhasználói berendezést ellenőrzők,
- más megbízottak

6. Reklamációk, panaszügyek kezelése

6. 1. Hibabejelentés, ügyeleti szolgálat

A fűtés és melegvízszolgáltatással kapcsolatos hiba bejelentése fűtési időben történhet személyesen a Fűtőmű ügyeletén (Mór, Dózsa Gy. u. 22/A) munkanapokon 6-22 óráig, munkaszüneti napokon 7-15 óráig, illetve telefon/üzenetrögítő a 22 562-072, valamint egész évben 0-24 óráig a 22 407-161 telefonon. Ezen kívül személyese egész évben nyitvatartási időben a Szolgáltató Ügyfélszolgálati Irodájában (Mór, Dózsa Gy. u. 22/A) illetve telefonon (22 407-315).

Minden bejelentett hibát az e célra rendszeresített naplóban rögzíteni és rangsorolni kell. Elhárításuk az alábbi sorrendben történik:

1. Ha a bejelentett hiba élet- és vagyónbiztonságot veszélyeztet, akkor az elhárítását azonnal, de legkésőbb a hiba bejelentésétől számított 1 órán belül kell megkezdeni.
2. Ha a hiba több lakóépületben vagy lakásban okoz szolgáltatás kiesést, a javítást legkésőbb a bejelentés időpontjától számított 2 órán belül kell megkezdeni.
3. Ha a bejelentett hiba egy lakást érint, a javítást lehetőleg a bejelentés napján 07.00 - 21.00 óra között a bejelentővel egyeztetett időpontban kell elvégezni.

6. 2. Panaszügyek kezelése

Panasz a szóban vagy írásban bejelentett, benyújtott olyan kérelem, mely egyéni, vagy csoportos jogsérelem vagy érdeksérelem orvoslására illetve megszüntetésére irányul. **Közérdekű bejelentés** olyan körülményre, hibára vagy hiányosságra hívja fel a figyelmet, amelynek orvoslása, illetőleg megszüntetése a közösség érdekeit szolgálja.

6. 2. 1. Panaszok intézése

A Felhasználó/díjfizető távhőszolgáltatással összefüggő reklamációját, panaszát, illetőleg közérdekű bejelentését (továbbiakban: panasz) írásban benyújthatja a Szolgáltatónak címezve (8060 Mór, Dózsa Gy. Út 22/A), szóban és telefonon pedig előterjeszheti a szolgáltató Ügyfélszolgálati Irodájában (8060 Mór, Dózsa Gy. Út 22/A, Tel.: 22 407-315), továbbá írásban is rögzítheti a Pénztár előterében elhelyezett panaszkönyvben.

A Szolgáltató a beérkezett panaszt köteles haladéktalanul iktatni, és kivizsgálni, továbbá arra írásban válaszolni. A Szolgáltató köteles a panaszokról külön iktatószámon, külön nyilvántartást vezetni, a panaszbejelentéseket és az arra megadott válaszokat elkülönítetten nyilvántartani. Amennyiben a panaszbejelentés telefonon vagy szóban történik, arról az azt felvevő ügyintéző köteles feljegyzést készíteni, amelyet a már említett külön iktatószámon kell iktatni. A Szolgáltató a panaszra lehetőség szerint azonnal, de legkésőbb 15 napon belül írásban köteles válaszolni. Ha a Szolgáltató a panaszt elutasítja, azt köteles részletesen megindokolni. Nem minősül panasznak a részletfizetési-, fizetési halasztási kérelem, továbbá a szolgáltatással kapcsolatos hiba bejelentés. A panasznak nem minősülő kérelmek, bejelentések esetén a szolgáltató a beadvány beérkezését követően haladéktalanul, de legkésőbb 30 napon belül köteles írásban a Felhasználó részére válaszolni. A kérelem elutasítását minden esetben részletesen indokolni kell.

6. 2. 2. Panaszforumokhoz küldött beadványok intézése

Az önkormányzathoz, más hatóságokhoz vagy fogyasztóvédelmi szervekhez, Felhasználói érdekképviseltekhez benyújtott és általuk megküldött panaszok kivizsgálása során a Szolgáltató minden olyan adatot, tény, információt a hatóság rendelkezésére bocsát, amely az ügy megítéléséhez szükséges, de a társaság piaci, stratégiai érdekeit nem veszélyezteti,

továbbá mindent megtesz annak érdekében, hogy a panaszügy a lehető legrövidebb idő alatt, de legkésőbb a beérkezésétől számított 30 napon belül elintéződjék.

A panaszügyek elintézésének módjáról a bevonható szervek nevééről, címéről, telefonszámairól az Ügyfélszolgálati Irodában és felhasználói pénztárban jól látható helyen tájékoztatást kell kifüggeszteni. Az ügyfélszolgálaton dolgozók kötelesek ezeket az információkat igény esetén szóban is megadni a panaszosnak.

Jogorvoslati fórumok:

Amennyiben a panaszos ügyének továbbvitelét tartja szükségesnek.

- Mór Városi Önkormányzat Jegyzője
8060 Mór Szt. István tér 6.

- Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság Közép-dunántúli Regionális Felügyelősége
8000 Székesfehérvár Piac tér 12 - 14. Pf.: 936, Tel.: 06-22-501-751, fax: 06-22-501-627

6. 3. Kifogás a számla ellen

A Felhasználó a benyújtott számla ellen kifogást emelhet.

A Szolgáltató köteles a kifogást megvizsgálni és ennek eredményéről a Felhasználót a reklamációtól számított 15 napon belül írásban értesíteni. A téves számlát a lehető leggyorsabban korrigálni kell.

Ha a Felhasználót visszatérítés illeti meg, a Szolgáltató a díjkülönbözetet az írásos értesítővel egyidőben korrekciós számla alapján köteles jóváírni.

- Ha a Felhasználónak nincs tartozása, a visszatérítés összege készpénzben kifizethető, vagy átutalható.

- Ha a Felhasználónak 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 Szolgáltatónak felróható okból téves, vagy elmaradt számlázás történt és emiatt a MÓRHŐ Kft.-t díjkülönbözet illeti meg, a távhőszolgáltatás díját a korrekciós számlán feltüntetett fizetési határidőig egyösszegben vagy egyedi megállapodásban részletezett módon egyenlítheti ki a Felhasználó. A részletfizetési megállapodással módosított fizetési határidő nem haladhatja meg a téves, vagy elmaradt számlázás időtartamát.

Késedelmes fizetésnek minősül ha a Felhasználó a számla esedékessége, vagy a módosított határidő után egyenlíti ki a számla összegét.

6.4. Elszámolás hibás mérés 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 Felhasználó felhasználásában változás következett be, a meghibásodás időtartamára jellemző szolgáltatási paraméterek ismeretében kell az elszámolást elkészíteni és erről számla benyújtásával egyidőben tájékoztatni kell a Felhasználót.

a./ lakásban elhelyezett használati melegvízmérők esetén

Olyan esetben, amikor a hiteles mérő – hibahatáron túl – a Felhasználó rovására tévedett, a meghibásodás feltételezhető időpontjától a mért fogyasztás korrigálendő a mérő tényleges hibájával.

Amikor a meghibásodás a Felhasználónak fel nem róható okból következett be, a méretlen időszak felhasználását az előző mért időszak napi átlagának figyelembevételével kell meghatározni.

Abban az esetben ha a meghibásodás a Felhasználónak felróható okból következett be, a méretlen időszak felhasználását az előző elszámolási időszak átlagfogyasztása vagy az átalány mennyiség közül a nagyobb mennyiséggel kell elszámolni.

Ez szabálytalan vételezésnek minősül és a jogszabály szerinti szankciókat vonja maga után

A Felhasználónak a mérővel kapcsolatos bejelentését a mérőt üzemeltető társaság (FEJÉRVÍZ Zrt.) felé kell kezdeményeznie.

b.) Hőfogyasztásmérők esetén

Az elszámoló mérő meghibásodása esetén – annak kijavításáig (cseréjéig) - a fogyasztásmérő által az előző év azonos időszakában mért mennyiségek átlagának azonos szolgáltatási illetve vételezési körülményekre korrigált mennyisége képezi az elszámolás alapján – a beállott változások figyelembe vételével – számítással kell meghatározni.

A hőmennyiségmérő kör meghibásodása esetén a meghibásodás időszakára a hőfogyasztás számítása a TKSZ 23.1. pontja szerint a következő képlet alapján történik:

$$Q_{\text{kor}} = \frac{Q_1 * (20 - t_{k2})}{n_1 * (20 - t_{k1})} * n_2 \text{ [GJ]}, \text{ ahol}$$

Q_{kor} = a méretlen időszak hőfogyasztása (GJ),

Q_1 = a viszonyítási időszak hőfogyasztása (GJ),

n_1 = a viszonyítási időszak napjainak száma,

n_2 = a méretlen időszak napjainak száma,

t_{k1} = a viszonyítási időszak átlagos külső hőmérséklete (C°),

t_{k2} = a méretlen időszak átlagos külső hőmérséklete (C°).

6. 5. Kifogás az elszámoló mérővel szemben

Az elszámoló mérők OMH hiteles állapotban tartásáról a Szolgáltató köteles gondoskodni.

Az elszámoló mérő meghibásodásával kapcsolatos tennivalók

Az elszámoló mérők meghibásodását nyilvántartásba kell venni. A meghibásodás bejelentését követően egy munkanapon – lakásba beépített vízmérők esetén 5 munkanapon – belül kell vizsgálni és a meghibásodás jellegétől függően kell az intézkedéseket megtenni:

- lakásba beépített vízmérők esetén a hibát a FEJÉRVÍZ Zrt. felé kell jelenteni.

- hőmennyiségmérő részelem, vagy teljes mérőeszköz cseréjére azonnal intézkedni kell (új műszer megrendelése, javítása, hitelesítése)

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

6. 6. Minőségi reklamáció

Abban az esetben, ha a Szolgáltató a vonatkozó előírásoktól (szerződésben vállalt kötelezettségétől) a szolgáltatás paramétereiben eltér, a Felhasználó minőségi reklamációval fordulhat a Szolgáltató felé.

Ha a Felhasználó a szolgáltatás mennyiségét vagy minőségét személyesen vagy telefonon kifogásolja, akkor a hibafeltevő viselkedése megnyugtató legyen. Válaszában magyarázza meg – amennyiben van róla tudomása-, mi okozta, okozhatta a panaszt, hogyan, mennyi idő alatt oldható meg, javítható ki. Ha szükséges, adjon kellő információt a vonatkozó előírásoktól, rendeletekről, jogszabályokról. Viselkedése soha ne legyen fölényes, kioktató még akkor sem, ha a Felhasználónak nincs igaza.

Az ügyeletes a beérkezett reklamációt besorolja, kivizsgálja és lehetőleg haladéktalanul intézkedik a hiba kijavításáról. Ennek megtörténtéről értesíti panasztevőt.

7. A távhőszolgáltatás díjai

A távhőszolgáltatás legmagasabb hatósági díjainak megállapítását és az áralkalmazás feltételeit az ártörvényben foglaltak alapján – az árhatóságként is működő- Mór Városi Önkormányzat rendeletben határozza meg.

7.1. A díjak megállapításának szabályai

Az árak megállapításáról szóló, az 1992. évi V. törvénnyel módosított 1990. évi LXXXVII. törvény mellékletében, valamint a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény 57. § -ának (7) és (8) bekezdésben kapott felhatalmazás alapján MÓR város területén érvényes hatállyal, a távhőszolgáltatás díjait és a díjalkalmazás feltételeit Mór Városi Önkormányzat Képviselő-testülete rendeletben határozza meg. A Szolgáltató a rendeletben meghatározott ártól felfelé nem térhet el.

7.2. Átláthatóság, költségkalkuláció

A Szolgáltató együttműködik a Móri Városi Önkormányzat 25/1999./ XI.30./ rendeletében meghatározott fogyasztóvédelmi szervekkel és biztosítja díjainak átláthatóságát és ellenőrizhetőségét.

Ennek érdekében olyan számviteli, elszámolási illetve nyilvántartási rendszert alakított ki, amely lehetővé teszi a tevékenységek elkülönülését, ezen belül az egyes felhasználói csoportoknál közvetlenül felmerült költségek gyűjtését. Azon költségek esetében amelyeket nem lehet közvetlenül egy tevékenységhez vagy felhasználói csoporthoz rendelni az Önköltségszámítási Szabályzatban leírt költségfelosztási elveket követi és következetesen alkalmazza.

7.3. A távhőszolgáltatásra vonatkozó árképzési elvek

7.3.1. Költségfedezeti elv

A távhőszolgáltatási díjak által elérhető bevételnek fedezetet kell biztosítani a távhőtermelés és szolgáltatás költségeire és ráfordításaira, valamint a működéshez, az eszközrendszer műszaki szintentartásához szükséges nyereségre, tekintettel az érvényes szabályozók szerinti elvonásokra és támogatásokra is. Az árak (díjak) megállapításánál figyelembe kell venni a folyamatos és biztonságos szolgáltatáshoz szükséges tartalékkapacitások költségeit, valamint a hőtermelő létesítmény bezárásával, elbontásával kapcsolatos környezetvédelmi kötelezettségek teljesítésének indokolt költségeit is.

7.3.2. Legkisebb költség elve

A biztonságos hőtermelést és szolgáltatást, a kapacitások hatékony igénybevételét, a felhasznált energiával és a rendelkezésre álló erőforrásokkal való takarékos gazdálkodást a legkisebb költség elvén ismeri el a díjrendszer. A legkisebb költség: a tevékenység gyakorlásához szükséges és indokoltan felmerült költség.

7.3.3. Költségviselési elv

A távhőszolgáltatás díjképzésének módszere biztosítja a költségek elkülönítését az egyes felhasználói csoportok között. A díjrendszer nem tartalmaz indokolatlan megkülönböztetéseket, kizárva így a keresztfinanszírozás lehetőségét.

7.3.4. Komplexitás elve

A távhőszolgáltatási díjak rendszere együttesen egymást kiegészítve biztosítják a távhőtermelés és szolgáltatás finanszírozását.

7.4. A távhőszolgáltatás díjtételrendszere

7.4.1. Távhőszolgáltatási díjak

A távhőszolgáltatási díjak (legmagasabb hatósági ár) a szolgáltató állandó költségeire fedezetet nyújtó kéttarifás szolgáltatási díjból, vagyis alapidíjból és hődíjból áll.

Alapidíj:

Az alapidíj éves díj, amelyet a távhőszolgáltatás (fűtés és/vagy használati melegvíz) igénybevételéért és/vagy annak rendelkezésre tartásáért kell fizetni a lakossági Felhasználóknak a használatában álló fűthető helyiségek légtérfogata (Ft/lm³/év), az egyéb

Felhasználóknak a használatában álló fűthető helyiségek légtérfogata (Ft/lm³/év vagy hőteljesítmény igénye (Ft/MW) után. A fűtés és melegvíz felhasználás utáni együttes alapidj alkalmazása során az épületen belüli helyiségek között ellátottsági különbség nem vehető figyelembe. Abban az esetben, ha az épületben a távhőt csak melegvíz célú felhasználásra vételezik, a melegvíz alapidj összegének meghatározásához az épület légtérfogatát kell alapul venni. A hődíjat a hőközpontban mért vagy az önkormányzat díjrendeletében foglaltak szerint megállapított távhőmennyiség (GJ) után kell fizetni (Ft/GJ)

a/ a szolgáltató által üzemeltetett hőközpontok és szolgáltatói berendezések - tüzelőanyag, víz, villamos energia és technológiai, tüzelőanyag szállítási és tüzelőanyag maradvány megsemmisítési költség, valamint környezetterhelési díj nélküli – használatának díjából, üzemeltetési és fenntartási költségéből, a földgáz teljesítménydíjából, továbbá

b/ az a/ pont alattiak legfeljebb 7 %-áig érvényesíthető nyereségtartalomból áll.

(mértékegysége Ft/MW/év vagy Ft/légm³/év).

Hődíj:

a/ A hőfogyasztással arányosan felmerülő tüzelőanyag költségeket és a hőszállítás veszteségét a hődíj fedezi. A fűtési és melegvíz hődíj a szolgáltató által a távhő előállításához felhasznált földgáz, környezetterhelési díjból, továbbá a hálózati veszteség, a szükségszerűen elfolyt víz, a szolgáltatáshoz felhasznált villamos energia és technológiai anyagok költségéből,

b/ az a/ pont alattiak legfeljebb +3 %-áig érvényesíthető nyereségtartalomból áll.

A díjfizetés alapja a mért hőmennyiség (GJ), illetve használati melegvíz szolgáltatás esetén a mért vízmennyiség (m³) (mértékegysége: Ft/GJ+ÁFA illetve Ft/m'+ÁFA)

Távhőszolgáltatással kapcsolatos egyéb díjak:

a.) **Csatlakozási díj:** Új, vagy növekvő távhő igénnyel jelentkező fogyasztási hely tulajdonosától a távhőszolgáltatás díjával nem fedezett fejlesztési költségekre kérhető (mértékegysége: Ft/W).

b.) **Üzembe helyezési eljárásban való közreműködésért felszámított díj:** Az egyéb Felhasználók hőközpontjának illetve hőfogadó állomásának üzembe helyezési eljárásában való közreműködésért felszámított díj (mértékegysége: Ft/alkalom).

7.4.2. Pótdíjak

A Szolgáltatót díj-visszatérítési és kötbér fizetési kötelezettség terheli, a 4.6.2. fejezet szerinti szerződösszegések esetén. A díjvisszatérítés mértéke a szerződösszegéssel érintett napokra eső alapidj, amit a szolgáltató a szerződösszegést követő hónapban téríti vissza a Felhasználónak. A kötbér a szerződösszegéssel érintett szolgáltatás díja után jár, és annak mértékét a Szolgáltató és Felhasználó közötti szerződésben kell meghatározni. Szerződésben rögzített mérték nem léteben a kötbér mértéke naponta a havi alapidj 5 %-a.

A Felhasználót pótdíj és felemelt díj fizetési kötelezettség terheli.

A Felhasználó a Móri Városi Önkormányzat Képviselő testületének rendeletében meghatározott mértékű pótdíjat köteles fizetni, ha:

1. a lekötött hűteljesítmény alapján alapdíjat fizető Felhasználó a szerződésben lekötött hűteljesítményt vagy az igénybe vehető maximális primer térfogatáramot folyamatosan 30 percnél hosszabb időtartamon keresztül túllépi,
2. a Szolgáltató a Felhasználónál elhelyezett elszámolási és mellékmérők ellenőrzése során a hőszolgáltatói, illetve az állami hitelesítésű záróelemet (ólomzárát, műanyag záróelemet) sérülten találja, vagy egyéb szabálytalan vételezést észlel,
3. a Felhasználó a Szolgáltató tudta nélkül, illegálisan veszi igénybe a szolgáltatást.

A Felhasználó a Móri Városi Önkormányzat Képviselő testületének 25/1999.(XI.30.) Ök. számú rendelete 18. §. (1) bekezdésében meghatározott mértékű pótdíjat köteles fizetni.

A pótdíj az önkormányzat díjrendeletében foglalt hődíjtétel másfélszerese, amelyet szabálytalan vételezés esetén a megállapított fogyasztás után, a korlátozási rendelkezés megsértése esetén a tényleges fogyasztáson túl kell megfizetni.

A Felhasználó a Móri Városi Önkormányzat Képviselő testületének 25/1999.(XI.30.) Ök. számú rendelete 18. §. (2) bekezdésében meghatározott mértékű felemelt díjat köteles fizetni. Felemelt díjként a Felhasználó együttesen köteles megfizetni az alapdíj kétszeresét és az előző évi azonos időszak hőmérséklettel korrigált fogyasztásának másfélszeresét.

A felmondás az érvényes jogszabályok figyelembe vételével történhet. A felmondást írásban kell megtenni. A Szolgáltató a szerződést az 2005. évi XVIII. törvény 49. § (2) bekezdés b), g) pontjában illetőleg az 51. §. (4) bekezdésben szabályozott esetekben mondhatja fel.

Ebben az esetben a közüzemi szerződés felmondása miatt az épületben, épületrészben esetleg bekövetkező kár a Felhasználót terheli

7.5. Díjalkalmazás, díjváltoztatás

A szolgáltatott távhő legmagasabb díjait a Mór Város Önkormányzatának Képviselő testülete rendeletben állapítja meg. A díjak megállapítására a Szolgáltató tesz javaslatot. A helyi önkormányzat a távhőszolgáltatás csatlakozási díját és a lakossági távhőszolgáltatás díját megállapító rendeletét a Szolgáltató olyan kezdeményezésével azonos tartalommal adhatja ki, amelyről a Magyar Energetikai Hivatal jogerős határozatban megállapította, hogy az megfelel a hatályos jogszabályban meghatározott követelményeknek. E rendelkezés nem akadályozza annak, hogy a távhőszolgáltatás csatlakozási díját és a lakossági távhőszolgáltatás díját a helyi önkormányzat úgy határozza meg, hogy az alacsonyabb legyen, mint a Szolgáltató kezdeményezésében foglalt alkalmazásával érvényesítendő ár.

Ha a Hivatal az ügyintézési határidőn belül nem hoz határozatot, akkor a helyi önkormányzat a távhőszolgáltatás csatlakozási díját és a lakossági távhőszolgáltatás díját megállapító rendeletét a Szolgáltató kezdeményezésével azonos tartalommal kiadhatja.

A rendelet tartalmazza a díjtételek érvénybe lépésének dátumát, aminek visszamenőleges hatálya nem lehet. Az árváltozásról a Felhasználót a Szolgáltató 15 napon belül, - a helyben szokásos módon - köteles tájékoztatni.

7.6. A távhőszolgáltatási díjak megfizetése

7.6.1. A díjak kiegyenlítése

A Szolgáltató a számlákat olyan időpontig köteles a díjfizető rendelkezésére bocsátani, hogy a számlán feltüntetett határidőben való fizetéshez legalább 8 munkanap álljon rendelkezésére.

A díjfizető a számla megfizetésének alábbi módjai közül választhat:

1. lakossági folyószámláról Csoportos Fizetések Rendszerében (CSFR);
2. készpénzben a Szolgáltató pénztáiraiban (Mór, Dózsa Gy. u 22/A) is befizethető.

A fizetés módjában bekövetkező változások az írásbeli bejelentést követő hónap első napjától kerülnek a számlákon átvezetésre. CSFR-ben a pénzüintézet küldi a változás bejelentést.

A számla az annak kiegyenlítést igazoló bizonylattal tekinthető a befizetés dokumentumának.

7.6.2. Késedelmi kamat

A számla fizetési határidőn túli kiegyenlítése esetén a Szolgáltató jogosult a közüzemi szerződés szerint késedelmi kamat felszámítására. Ennek hiányában a Polgári Törvénykönyv (Ptk.) rendelkezései az irányadók.

Lakossági díjfizetőnél 30 napot meg nem haladó késedelemig a kamat felszámításától el lehet tekinteni. Ezen túlmenően csak különösen indokolt esetben lehet a kamat, vagy annak egy részének megfizetésétől eltekinteni.

7.6.3. Hátralékok nyilvántartása, kezelése

A Szolgáltató minden díjfizető esetében egyedi folyószámlát vezet. A folyószámla tartalmazza a kibocsátott számlák összegét és a pénzforgalmi mozgásokat.

Amennyiben a díjfizetőt díjvisszatérítés illeti meg, a Szolgáltató köteles a díjvisszafizetés esedékességekor a díjfizető folyószámláját felülvizsgálni és a díjvisszafizetést a hátralékba beszámítani.

7.7. A szolgáltatott távhő ellenértékének elszámolása

Forróvíz hőhordozó

1. Szolgáltató a szolgáltatott távhő mennyiségét a Felhasználói központban köteles mérni és elszámolni.
2. a szolgáltatott távhő mennyisége - Szolgáltatóval történt egyeztetést követően - épületrészenként is mérhető és elszámolható (egyedi hőmennyiségmérés), ha a Felhasználó az épület valamennyi épületrészában (lakásokban és egyéb rendeltetésű helyiségekben) a mérőműszernek és felszerelésének, valamint a Felhasználói berendezés szükséges átalakításának költségét viseli. Az épületrészenként felszerelt hőmennyiségmérők a felhasználói hőközponti mérő mellékmérői
Az épületrészenkénti mérés megvalósítása nem tartozik a Szolgáltató kötelezettségei közé.
3. A szolgáltatott távhő elszámolásának alapja egyéb megállapodás hiányában - a felhasználói hőközpontban mért hőmennyiség.

7.8. Egyéb feltételek

A Felhasználó illetve a Szolgáltató köteles biztosítani a hőmennyiségmérők leolvasását, ellenőrzését.

Elszámolási mérő csak a mérési feladat elvégzésére alkalmas és hiteles mérő lehet.

A Felhasználó vagy annak megbízottja, illetve a Szolgáltató jogosult a másik fél tulajdonában lévő hőmennyiségmérő(k) rendkívüli hitelesítését kérni. Amennyiben a mérő az OMH jegyzőkönyve szerint nem biztosította az előírt pontosságot, úgy:

- a szállítás és a hitelesítés költsége a tulajdonost, ellenkező esetben a rendkívüli hitelesítést kérő felet terheli,

- a számla utólagos korrekcióját az OMH jegyzőkönyve alapján a Szolgáltató köteles elvégezni, legfeljebb az utolsó elszámolási időszakra.

A hőmennyiségmérők meghibásodása esetén, annak megjavíttatása, a mérőkre vonatkozó előírások szerinti időszakos, illetve rendkívüli hitelesítettése az elszámolási mérő üzemeltetőjének a feladata.

A javítás, illetve a hitelesítés időtartama a 30 napot nem haladhatja meg. Szükség esetén az elszámolási mérő üzemeltetője cseremérőről köteles gondoskodni.

A hőmennyiségmérő javíttatásáról, cseréjéről, hitelesítettetéséről a Felhasználó és a Szolgáltató kölcsönösen tájékoztatja egymást annak érdekében, hogy a távhőszolgáltatás, illetőleg vételezés és annak elszámolása zavarmentes legyen. A leszerelt, illetve beépített hőmennyiségmérő adatait az erre a célra rendszeresített formanyomtatványon rögzíteni kell, amelyet a Felhasználó és a Szolgáltató képviselőjének aláírással kell ellátni.

7.9. Használati melegvíz

7.9.1. Mérési helyek

A melegvíz egyedi mérése a Szolgáltatóval egyeztetett módon, a felhasználónál történik, a felhasználóhoz belépő ellátóvezetékre, az első csapoló előtt felszerelt melegvíz-mérőn.

7.9.2. Egyéb feltételek

Az egyedi melegvízmérő a FEJÉRVÍZ Zrt. tulajdona. A melegvízmérő beépítéséről, cseréjéről, mérőállásáról a Szolgáltató Ügyfélszolgálati Irodáját kell tájékoztatni.

Az egyedi melegvíz-mérő leolvasását a Szolgáltató a Felhasználótól kéri, a postaládájába minden hónap 15-ig kijuttatott, névre szóló, az előző leolvasás mérőállását tartalmazó nyomtatványon.

A díjfizető köteles biztosítani az egyedi melegvízmérő leolvasását, ellenőrzését. Elszámolási melegvízmérő csak a mérési feladat elvégzésére alkalmas és hiteles mérő lehet.

Az egyedi melegvízmérő meghibásodása esetén, annak megjavíttatása, a mérők vonatkozó előírások szerinti időszakos illetve rendkívüli hitelesítettése a melegvízmérő tulajdonosának (FEJÉRVÍZ Zrt.) a feladata. A javítás, illetve a hitelesítés időtartama az 15 napot nem haladhatja meg. Szükség esetén a melegvízmérő tulajdonosa cseremérőről köteles gondoskodni.

A melegvízmérő javíttatásáról, cseréjéről, hitelesítettetéséről a díjfizető a Szolgáltatót tájékoztatni köteles annak érdekében, hogy az elszámolás zavarmentes legyen.

A díjfizető, illetve a Szolgáltató jogosult a melegvízmérők rendkívüli hitelesítését kezdeményezni. Amennyiben a mérő az OMH jegyzőkönyve szerint nem biztosította az előírt pontosságot, úgy

1. a szállítás és a hitelesítés költsége a tulajdonost, ellenkező esetben a rendkívüli hitelesítést kérő felet terheli,
2. a számla utólagos korrekcióját az OMH jegyzőkönyve alapján a Szolgáltató köteles elvégezni, legfeljebb az utolsó elszámolási időszakra.

7.10. A fogyasztás megállapítása méretlen időszakban

7.10.1. Hőmennyiségmérés esetén

Méretlen időszak a hőmennyiségmérő meghibásodása, továbbá a hitelesítés miatt fordulhat elő. Ezen időtartam alatt a szolgáltatott illetve vételezett távhő mennyiségét - egyéb megállapodás hiányában - a mért időszakra vonatkozó adatok, valamint a külső hőmérséklet és a fűtött napok számának korrekciója alapján kell meghatározni.

7.10.2. Használati melegvíz mérés esetén

Méretlen időszak a melegvízmérő meghibásodása, továbbá a hitelesítés miatt fordulhat elő. Ezen időtartam alatt a szolgáltatott illetve vételezett melegvíz mennyiségét az előző elszámolási időszak átlagfogyasztását alapul véve kell időarányosan meghatározni.

7.11. A fogyasztás megállapítása a leolvasás meghiúsulása esetén

7.11.1. Hőmennyiségmérés esetén

A hőmennyiségmérő leolvasásának meghiúsulása esetén az előző év hasonló időszakának fogyasztását alapul véve, vagy ennek hiányában a rendelkezésre álló mérési adatokból kell az adott időszak fogyasztását kiszámítani a külsőhőmérséklet és a fűtött napok korrekciójával. A fentiek szerint meghatározott fogyasztást figyelembevéve egy fiktív mérőállást kell megállapítani, s e szerint számlázni. A hőmennyiségmérő legközelebbi leolvasásakor a számított és a tényleges fogyasztás közötti különbség automatikusan elszámolásra kerül.

7.11.2. Használati melegvíz mérés esetén

A melegvízmérő állásának a folyamatos két hónapot meghaladó elmaradása esetén Szolgáltató kezdeményezi a mérő leolvasását. A leolvasás meghiúsulása esetén a negyedik hónától kezdődően a tárgyévet megelőző év városi átlagfogyasztása kerül elszámolásra, a be nem vallott időszakra.

Üresen álló, vagy használaton kívül lévő lakás esetén a Felhasználó fogyasztása túlszámlázásának elkerülése céljából, arról a Szolgáltatót tájékoztatni köteles.

7.12. A szolgáltatott távhő díjának elszámolása

Távhőszolgáltatási díj megfizetésére a távhőszolgáltatásra kapcsolt épületben lévő lakás, helyiség, épületrész távhőszolgáltatást igénybevevő tulajdonosa vagy használója kötelezhető.

A távhőszolgáltatási díjat a szolgáltató által kiállított számla szerint, a számlán megjelölt határidőben kell megfizetni.

A fűtésszolgáltatás hődíját a Felhasználó által elhasznált mért távhőmennyiség (GJ) alapján kell megállapítani, a használati melegvíz hődíját mérősített lakások esetén a melegvíz mérőkön mért vízmennyiség (m³) alapján kell megállapítani

A szolgáltató a mért fogyasztás szerinti hődíját a Felhasználói közösséggel kötött megállapodás alapján szétosztja. Megállapodás hiányában a hődíjat a fűtött léghőmérő arányában kell megosztani.

7.12.1. Felhasználói hőközpont a Felhasználó tulajdonában

A Felhasználó tulajdonában levő hőközpont esetén a Felhasználó az egyedi közüzemi szerződésben lekötött hóteljesítmény alapján számított alapdíj 1/12-ed részét a tárgyhóban, míg a hőközpontban megmért hőmennyiségnek megfelelő hődíjat a tárgyhót követő hónapban fizeti meg. A szolgáltatott hőenergia díjának utókalkuláció alapján történő megállapítását követően a Felhasználóval évente egyszer, a december 31-i mérőállások alapján a következő év március hónapban elszámol és a különbözetet a tárgyhavi számlabenyújtás során beszedi ,illetve a Felhasználó számláján jóváírja oly módon, hogy azt 30 napon belül megkezdje és 90 napon belül befejezi.

7.12.2. Felhasználói hőközpont a városi távhővagyon része

a) A városi távhővagyon részét képező Felhasználói hőközpontból ellátott egyéb Felhasználó a fűtött légtérfogat alapján számított alapdíj 1/12-ed részét a tárgyhónapban, míg a hőközpontban megmért hőmennyiségnek megfelelő hődíjat a tárgyhót követő hónapban fizeti meg. A szolgáltatott hőenergia díjának utókalkuláció alapján történő megállapítását követően a Felhasználóval évente egyszer, a december 31-i mérőállások alapján a következő év március hónapban elszámol és a különbözetet a tárgyhavi számlabenyújtás során beszedi ,illetve a Felhasználó számláján jóváírja oly módon, hogy azt 30 napon belül megkezdje és 90 napon belül befejezi.

b) A városi távhővagyon részét képező Felhasználói hőközpontból ellátott lakossági Felhasználó a fűtött légtérfogat alapján számított alapdíj 1/12-ed részét a tárgyhónapban, a hődíj esetén az átalánydíjnak megfelelő előleg hődíj alapján 7 hónapra lebontott havi részletekben részletfizetést teljesít a lakás (helyiség) légtérfogata alapján. A vásárolt hőenergia díjának mennyiségi és értékbeni elszámolása a hődíj egységárának utókalkuláció alapján történő megállapítását követően, a Felhasználóval évente egyszer, a december 31-i mérőállások alapján a következő év március hónapban elszámol és a különbözetet a tárgyhavi számlabenyújtás során beszedi, illetve a Felhasználó számláján jóváírja oly módon, hogy azt 30 napon belül megkezdje és 90 napon belül befejezi.

Amennyiben a Felhasználói hőközpontból ellátott épületnek, épületrészeknek több tulajdonosa van, a távhő díjak kiegyenlítése a tulajdonosok egymással történő megállapodása szerint együttesen vagy épületrészenként külön is történhet. Külön történő díjfizetés esetén a díj épületrészenkénti megosztása és a megosztás szerinti számlázás - a tulajdonosok által meghatározott arányok, valamint a Távhőszolgáltatási Közüzemi Szabályzat rendelkezései szerint - a Szolgáltató feladata. A távhődíjak épületrészenkénti megosztásának és kiegyenlítésének módját az érdekeltek (díjfizetők, Szolgáltató) megállapodása rögzíti.

A Felhasználó úgy is megállapodhat a lakások használóival, hogy a hőközpontban mért távhőmennyiség hődíját költségosztók alkalmazásával osztja szét, amelyek beszerzésének, felszerelésének és szükséges átalakításának költségei a díjfizetőt (lakás tulajdonos) terhelik.

Az érdekeltek megállapodásának hiányában a díjfizetők közötti felosztásra a vonatkozó önkormányzati rendelet előírásait kell alkalmazni.

8. Számlázás

A távhőszolgáltatás, mint folyamatos szolgáltatás jellegéből következően havi rendszerességgel minden hónapban egy számla kerül elkészítésre és kibocsátásra.

A jelenleg hatályos jogszabályoknak megfelelően a folyamatos szolgáltatás esetében a teljesítés időpontja a fizetési határidő napja, amely az egyes díjak számlázási időszaka vonatkozásában nem azonos időpontokat jelölnek. A számlákon a vonatkozási időszakok számlatételenként kerülnek feltüntetésre.

A számla lakossági és egyéb Felhasználónként egységes, tartalma az igénybevett:

1. csak fűtési szolgáltatás;
2. csak melegvíz szolgáltatás;
3. fűtés és melegvíz szolgáltatás

függvénye.

A számla a jogszabályokban előírt kötelező tartalmi követelményein túlmenően a használati melegvízmérő elszámoláskori mérőállást is tartalmazza.

A számlázott díjak - forintra kerekített - összege az ÁFA alapja.

A számlában felszámított ÁFA mértékét a mindenkor hatályos ÁFA törvény tartalmazza.

A Szolgáltató a havi számlákat a Felhasználói helyre kézbesíti. A számlákkal egyidejűleg kézbesíti a havi melegvízmérő leolvasó lapokat, melyek kitöltését és a lépcsőházakban erre a célra elhelyezett gyűjtőládákba történő visszajuttatását tárgyhoz 25. napjáig kéri a díjfizetőktől. Az önálló hőközponttal rendelkező egyéb Felhasználók fűtés és használati melegvíz mérőjének leolvasását a Szolgáltató végzi a tárgyhónapot követő hónap 3. napjáig

8.1. Adatmódosítás, számlahelyesbítés, díjvisszatérítés, pótdíj

A Felhasználói és díjfizetői változások akkor kerülnek a számlán átvezetésre, ha azok legkésőbb a számlakészítést megelőző hónap utolsó munkanapjáig a Szolgáltató rendelkezésére állnak.

A Felhasználói és díjfizetői változások bejelentése a Szolgáltató által rendszeresített nyomtatványok Ügyfélszolgálati Irodában való kitöltésével és Szolgáltatói átvételével történik meg.

A Felhasználó, illetve a díjfizető bejelentési kötelezettségének elmulasztása vagy késedelme a számla fizetési határidőben való kiegyenlítésére halasztó hatállyal nincs.

A Szolgáltató hibájából elmaradt változás-átvezetés esetén a számlát - legkésőbb a tárgyhót követő számlázásig - helyesbíteni kell, új fizetési határidő megállapításával.

A díjvisszatérítéseket, pótdíjakat, a használati melegvíz elszámolási időszakon belüli megosztásának különbözeti összegét a Szolgáltató a rendes havi számlában szerepelteti.

9. A távhőszolgáltatás díjképzésének folyamata

A szolgáltató a Számvitelről szóló többszörösen módosított 2000. C. Sztv. előírásainak betartásával alakította ki számviteli rendjét, készítette el belső szabályzatait, kidolgozta a költségnyilvántartás és az önköltségszámítás rendjét.

A ráfordítások közül meghatározta azon költségeket, amelyeket a távfűtés és melegvíz szolgáltatás árképzése során figyelembe vesz.

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

9.1. A távhőszolgáltatás díjainak elszámolása

A távhőszolgáltatás díját a Mór Városi Önkormányzatnak a távhőszolgáltatási díjak megállapításáról és alkalmazásáról szóló 25./1999 (XI.30.) számú önkormányzati valamint az azt módosító rendeletek figyelembevételével kell érvényesíteni.

9.2. Alapdíj

Az alapdíj éves díj, melynek 1/12-ed része minden tárgyhó 1-én esedékes és a számlán szereplő határidőig – lakossági Felhasználók esetén a tárgyhó utolsó munkanapjáig kamatmentesen fizethető.

Az alapdíjat a fűtés szempontjából figyelembe vehető helyiségek légtérfogata (lm³), vagy szerződésben lekötött teljesítmény (MW) után kell megfizetni úgy fűtés, mint melegvíz szolgáltatás esetén.

9.3. Hődíj

9.3.1. A fűtési hődíj részfizetése, elszámolása

A hőmennyiségmérők leolvasása elszámolás céljából tárgyévet követő év január 05. napjáig történik.

A Felhasználói helyre vonatkozó tényleges hődíj elszámolása a tárgyévet követő év március havi számlában történik. Az elszámolásról a Szolgáltató az adott hőközpont Felhasználói megbízottját, valamint a lépcsőházak képviselőit március hónapban az elszámolást is tartalmazó számlák kibocsátásáig levélben tájékoztatja.

Az érintett időszakra előírt, befizetett részfizetések és a szerződésben rögzített felosztási arányok figyelembevételével kiszámított tényleges hődíj elszámolásnak eredményeként a többlet fogyasztást a szolgáltató kiszámlázza, a megtakarítást visszafizeti.

A teljesítménydíjas és az egyéb Felhasználó a megállapodás szerint fizeti a díjat, részükre a márciusi számlában az utókalkuláció figyelembe vételével csak értékbeni elszámolás történik.

9.3.2. Egyedi mérés alapján történő használati melegvíz hődíj részfizetése, elszámolása

A Felhasználói helyre vonatkozóan a tárgyhavi számlában az előző hónapban mért felhasználásnak (m³) megfelelő hődíj kerül leszámlázásra.

9.4. Melegvíz készítéshez felhasznált ivóvíz- és csatornahasználati díj elszámolása

A használati melegvíz szolgáltatás ellátásához felhasznált ivóvíz- és csatornahasználati díjat a Felhasználó közvetlenül a FEJÉRVÍZ Zrt.-nek fizeti meg.

10. Kapcsolatok

10.1. Kapcsolat a Felhasználói érdekképviselőkkel

A MÓRHŐ Kft rendszeres kapcsolatot tart a Felhasználókkal, a Tömblakók Érdekvédelmi Egyesületének képviselőivel annak érdekében, hogy

- megismerje azok véleményét,
- tájékoztassa a MÓRHŐ Kft tervezett elképzeléseiről, a helyi önkormányzati rendelet módosításához benyújtott javaslatairól,
- együttműködik a szolgáltatással kapcsolatos Felhasználói panaszok, bejelentések, észrevételek kivizsgálásában.

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.

A legnagyobb forgalmat lebonyolító beszállítóink:

- EON Energiaszolgáltató Kft.
- FEJÉRVÍZ Rt

10.2.1. EON Energiaszolgáltató Kft.

A saját hőtermelő létesítmény (kazánház) folyamatos és biztonságos földgáz és elektromos energia ellátása érdekében a – szerződéses kapcsolaton túl – a MÓRHő Kft. folyamatos kapcsolatot tart a az EON Energiaszolgáltató Kft.-vel. A megkötött szerződés határozott időre szól, módosítása bármelyik két fél egyetértő megállapodása alapján bármikor kezdeményezhető.

10.2.2. FEJÉRVÍZ Zrt.

A használati melegvíz készítéshez és a MÓRHő Kft technológiai célú saját felhasználásához szükséges ivóvíz folyamatos biztosítása érdekében az ellátásért felelős területileg illetékes üzemmel folyamatos kapcsolatot tart.

11. A szolgáltatás minőségi paraméterei

11.1. Műszaki-minőségi jellemzők

A hőszolgáltatás minőségének jellemzőjét a szolgáltatási mód határozza meg. Hőmennyiségmérés alapján elszámolt Felhasználónál a Szolgáltatónak biztosítani kell, hogy a méretezési külső léghőmérsékletéhez tartozó hőtéljesítmény rendelkezésre álljon.

A Szolgáltató köteles fűtési időnyben és pótűtési időszakban is legalább olyan mennyiségű hőenergiát a fogyasztási helyekre eljuttatni, hogy ezáltal az emberi tartózkodásra szolgáló fűtött helyiségek belső hőmérséklete naponta 06-22 óra között a Felhasználó igénye szerint biztosítható legyen.

Fűtésszolgáltatás fűtési időnyen kívüli időszakban is igényelhető, ha arról az érintett lakóépület Felhasználó megbízottja a Szolgáltatóval -képviselőjük útján- írásban megállapodnak. Igénybejelentés alapján a szolgáltató 12 órán belül biztosítja a szükséges hőenergiát.

Szolgáltató a fűtési és használati melegvíz szolgáltatást –az energiagazdálkodás szempontjaira figyelemmel- szüneteltetheti, ha a külső hőmérséklet 24-04 óra között $+1^{\circ}\text{C}$ feletti.

A használati melegvíz esetén, annak hőmérsékletét a kifolyócsapoknál $45-50^{\circ}\text{C}$ hőmérsékleten

11.2. A távhőszolgáltatás minőségi jellemzői

11.2.1. Forróvíz hőhordozójú távhőszolgáltatás minőségi jellemzői

A Szolgáltató a távhőt a közüzemi szerződésekben rögzített- hőtéljesítménnyel, hőhordozó paraméterekkel, időtartamban és módon biztosítja a Szolgáltató által üzemeltetett hőközpontból ellátott Felhasználók felé.

A folyamatos, biztonságos és egyenletesen jó minőségű távhőszolgáltatáshoz a rendszer minden elemének összehangolt, magas színvonalú működtetése szükséges, a hőszolgáltatás technológiai folyamatától kezdve, a mérés és elszámoláson keresztül a gazdasági, marketing folyamatokkal bezárólag.

Szolgáltató arra törekszik, hogy a Felhasználók igényeit - jogszabályokban meghatározott keretek között - a lehető legmagasabb szinten elégítse ki.

Ennek érdekében:

1. A szolgáltatás műszaki minőségi jellemzőit rendszeresen ellenőrzi, dokumentálja, szükség szerint az üzemvitelt módosítja.
2. Éjjel-nappal hibabejelentőt működtet.
3. Szolgáltatói berendezéseit folyamatosan karbantartja, fejleszti.
4. Belső ügymenetét a jogszabályi és Felhasználói igények változásához igazítja, belső szabályzatait rendszeresen felülvizsgálja, szükség szerint módosítja.
5. Ügyfélszolgálati irodát működtet, a Felhasználókat a távhőszolgáltatással kapcsolatos kérdésekben tájékoztatja. Kiemelt fontosságúnak tekinti a Felhasználói berendezések korszerűsítésével kapcsolatos tájékoztatást, mivel csak akkor nyújtható a Felhasználók részére magas szintű szolgáltatás, ha - a szolgáltatói berendezéseken kívül - a Felhasználói berendezések is jó minőségűek, a Felhasználói igényekhez alkalmazkodóak.
6. Alkalmazottainak rendszeres oktatásával segíti a szemléletváltást, a minőség iránti elkötelezettséget.

11.3. A Társaság nevében eljáró személyek azonosításának rendje

Azon társasági dolgozók, akik telephelyen vagy telephelyeken kívül Felhasználókkal kerülnek kapcsolatba és a társaság nevében járnak el, azonosító kártyát kötelesek maguknál tartani.

A Felhasználó kérésére a társaság dolgozója köteles az azonosító kártyát bemutatni, nevét, telephelyének címét és telefonszámát megadni.

11.4. Cégjelzések használata

Cégjelzések használatát kizárólag a társaság nevében eljáró társasági dolgozó használhatja mindaddig, míg a társaság megbízásból végzi tevékenységét.

Cégjelzéssel kell ellátni a közterületen munkát végző építést, karbantartást, hálózatellenőrzést, ügyeleti és szerviz tevékenységet végző dolgozók egyenruháit és a szolgáltatási tevékenység végzéséhez használt gépjárműveket.

Cégjelzéssel kell ellátni a társaság által kibocsátott leveleket, faxokat, tájékoztató, cégreklám és propagandaanyagokat.

A Móri MÓRHŐ Kft. jelen Üzletszabályzatát a távhőszolgáltatásra vonatkozó törvény, a végrehajtására kiadott kormányrendelet, a helyi önkormányzati rendeletek, továbbá a szakmai ajánlások alapján készítette el.

Mór, 2010. április 21.

Brumbauer István
Ügyvezető igazgató