

Az Ózdi Távhőtermelő és Szolgáltató
Korlátolt Felelősségű Társaság

ÜZLETSZABÁLYZATA



2013. július 1.

Tartalomjegyzék

E l ő s z ó

Az üzletszabályzat tárgya

Az üzletszabályzat hatálya

Az üzletszabályzat módosítása

1. A Korlátolt Felelősségű Társaság

- 1.1. A társaság legfontosabb adatai
- 1.2. Általános működési feltételek és keretek

2. Fogalom meghatározások

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

- 3.1. Előzetes tájékozódás
- 3.2. Szerződéskötés a távhőrendszer fejlesztésére
- 3.3. A csatlakozás feltételei

4. A távhőszolgáltatás szüneteltetése, felhasználási helyek megszüntetése, a távhőrendszerről történő leválás feltételei

- 4.1. Melegvíz-szolgáltatás szüneteltetése
- 4.2. A távhőrendszerről történő leválás

5. Szerződéses kapcsolatok

- 5.1. Az értékesítési szerződések típusai
- 5.2. Szerződések tartalmi követelményei
- 5.3. Szerződések módosítása
- 5.4. Szerződésszegés és következményei
- 5.5. Szerződés felmondásának esetei

6. Ügyfélszolgálati tevékenység

- 6.1. Az ügyfélszolgálat feladata
- 6.2. Az ügyfélszolgálat működési rendje

7. Távhőszolgáltatás ár- és díjtétel rendszere

- 7.1. Átláthatóság, költségkalkuláció
- 7.2. Díjak, díjrendszerek kialakításának általános feltételei

8. A szolgáltatott hőenergia ellenértékének elszámolása, a díjak tartalma

- 8.1. A díjak tartalma
- 8.2. A díjakra vonatkozó előírások, a díjak elszámolása
- 8.3. Az elszámoló mérő leolvasása
- 8.4. Díjvisszatérítés, illetve pótdíjfizetés
- 8.5. A számlázás rendje
- 8.6. Pénzügyi követelések benyújtása, a felhasználói díjfizetés
- 8.7. Késedelmes fizetés
- 8.8. A fizetési hátrálékok behajtása

9. Az üzemi események rendszere

- 9.1. Hibaelhárítás
- 9.2. Hibából eredő szüneteltetés
- 9.3. Korlátozás

10. Reklamációk, panaszügyek kezelése

- 10.1. Kifogás a számla ellen
- 10.2. Kifogás az elszámoló mérővel szemben
- 10.3. Elszámolás hibás mérés esetén
- 10.4. Minőségi reklamáció
- 10.5. Panaszügyek kezelése

11. Kapcsolatok

- 11.1. Kapcsolat a felhasználókkal és a felhasználói érdekképviselőkkel
- 11.2. Kapcsolat a beszállítókkal

12. Energiagazdálkodás, energiatakarékosság**13. Minőségbiztosítás**

- 13.1. Műszaki - minőségi jellemzők
- 13.2. Az Ózdi Távhő Kft. minőségellenőrzési rendszere

Melléletek:**1. sz. Melléklet**

Az Ózdi Távhő Kft. szervezeti felépítése

2. sz. Melléklet

Ózd Város Önkormányzata Képviselő - testületének 9/2012. (IV. 27.) önkormányzati rendelete a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény egyes rendelkezéseinek Ózd város területén történő végrehajtásáról

3. sz. Melléklet

- 3. A. Működési engedély távhőtermelésre
- 3. B. Működési engedély távhőszolgáltatásra
- 3. C. Kiserőművi összevont engedély

4. sz. Melléklet

- 4.A. Általános Közüzemi Szerződés minta a távhő mérés szerinti fűtés és melegvíz szolgáltatásra és elszámolására
- 4.B. Általános Közüzemi Szerződés minta a távhő mérés szerinti fűtés szolgáltatásra
- 4.C. Egyedi Közüzemi Szerződés

5. sz. Melléklet

Egyéb szolgáltatások díjtételei

6. sz. Melléklet / Számlák, nyomtatványok /

- 6.A. Távhőszolgáltatási csekkes számla
- 6.B. Távhőszolgáltatási általános számla
- 6.C. Meghatalmazás

7. sz. Melléklet

- 7. A. Személyi adatok (lakossági felhasználó változás esetén)
- 7. B. Adatlap (közületi felhasználó változás esetén)

8. sz. Melléklet

Adatvédelmi Tájékoztató

9. sz. Melléklet

- 9.A. Megállapodás részletfizetésre (200.000,- Ft alatti tőketartozás)
- 9.B. Megállapodás részletfizetésre (200.000,- Ft feletti tőketartozás)
- 9.C. Megállapodás részletfizetésre (tartozásrendezés max. 3 havi részletre)

10. sz. Melléklet

Pályázat (EKOMEN Program)

Előszó

Az Ózdi Távhőtermelő és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság (Ózdi Távhő Kft.) a felhasználók tájékoztatása, a szolgáltatási feltételrendszer egyértelmű rögzítése és a kiegyensúlyozott szolgáltató-felhasználó kapcsolatrendszer kialakítása érdekében készítette el üzletszabályzatát. Az üzletszabályzat részletesen meghatározza az Ózdi Távhő Kft.-nek az érvényben lévő jogszabályok által meghatározott működési kereteit, valamint azokat a legfontosabb feltételeket, amelyek elengedhetetlenül szükségesek a felhasználó és a szolgáltató eredményes együttműködéséhez. Az üzletszabályzat elsődleges feladata a társaság és a felhasználók kapcsolatában a távhőszolgáltatással, illetve a hőenergia vételezéssel kapcsolatos jogok és kötelezettségek tisztázása és ezek összhangjának minél teljesebb biztosítása.

Az üzletszabályzat a helyi szolgáltatási sajátosságok figyelembevételével szabályozza a távhőszolgáltató működését, meghatározza kötelezettségeit és jogait szabályozza a távhőszolgáltató és felhasználó szerződéses viszonyát, a mérés és elszámolás rendjét, valamint a szolgáltatónak a felhasználóval, a fogyasztóvédelmi hatósággal és a felhasználók társadalmi érdekképviselői szervezetével (a továbbiakban: felhasználói érdekképviselő) való együttműködését, valamint tükrözi társaságunk legfontosabb célkitűzését: a szolgáltatói és a felhasználói rendszerek mindenkori műszaki színvonalához igazodó, a felhasználói igényeknek jól megfelelő, megbízható és korrekt távhőszolgáltatás folyamatos biztosítását.

Az üzletszabályzat tárgya

Az üzletszabályzat szabályozási körébe a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény (a továbbiakban Tszt.) és a végrehajtására kiadott 157/2005. (VIII.15.) Kormányrendelet, (a továbbiakban Tszt. vhr.) valamint Ózd Város Önkormányzata Képviselő-testületének a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény egyes rendelkezéseinek Ózd város területén történő végrehajtásáról szóló 9/2012. (IV.27.) önkormányzati rendelete (a továbbiakban: önkormányzati rendelet) által meghatározott feltételek és feladatok tartoznak különös tekintettel a felhasználó és a szolgáltató közötti jogviszonyra.

Szolgáltató üzletszabályzatát - annak mellékleteivel együtt - köteles az érdekeltek részére hozzáférhetővé tenni.

Az üzletszabályzat hatálya

Jelen üzletszabályzat hatálya Ózd város közigazgatási területére terjed ki.

Hatályba lépésének ideje: 2013. július 1.

Az üzletszabályzat módosítása

Az Ózdi Távhő Kft. az üzletszabályzatot évente felülvizsgálja és a távhőszolgáltatásról szóló törvény 7. § (1) b.) pontja alapján az Önkormányzat jegyzőjének jóváhagyásával módosíthatja.

1. A Korlátolt Felelősségű Társaság

1.1. A társaság legfontosabb adatai

A társaság cégneve: Ózdi Távhőtermelő és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság
 Rövidített neve: Ózdi Távhő Kft.
 Székhelye: 3600 Ózd, Zrínyi út 3.
 Alapítója: Ózd Város Önkormányzata

Az Ózdi Távhő Kft. az Ózdi Távhőtermelő és Szolgáltató Vállalat általános jogutódja.

A cégbejegyzés helye:	Miskolci Törvényszék Cégbírósága Miskolc
A cégbejegyzés időpontja:	1996. június 05.
A cégbejegyzés száma:	Cg. 05-09-004801
A működés időtartama:	Határozatlan
A működés megkezdésének időpontja:	1996. április 01.
Az üzleti év 2012. január 01-től kezdődően:	július 01-től június 30-ig tart
A hatályos alapító okirat kelte:	1996. március 26.

1.1.1. A társaság tevékenysége

A társaság alapvető feladatai: hőenergia termelése, elosztása, értékesítése, fűtés- és használati melegvíz szolgáltatás, valamint hőtermelő-, hőelosztó és hőfelhasználó berendezések létesítése, fenntartása, javítása és üzemeltetése.

Villamos áram termelése és értékesítése.

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

1.1.2. A cég telephelyei

- Zrínyi út 3.

Fővonal	Tel.: 476-334
Diszpécser Szolgálat	Tel.: 472-050
Hibaelhárítás és bejelentés	Tel.: 472-050
Ügyfélszolgálat	Tel.: 473-611
- Gyár út 1. (Törzsgyár) - Fűtőerőmű Tel.: 477-513

1.1.3. A társaság szervezeti tagozódása

A Kft. legfőbb döntéshozó szerve a taggyűlés. Az Ózdi Távhő Kft. esetében - lévén egyszemélyes Kft. - a taggyűlés összes hatáskörét az alapító gyakorolja. A taggyűlés funkcióját, a képviselő-testületi ülésen gyakorolja.

A társaság élén az ügyvezető igazgató áll, aki a jogszabályok keretei között önállóan és egyéni felelőséggel irányítja a szervezet tevékenységét az Alapító Okiratban foglaltak és az érvényben lévő jogszabályok szerint. A társaság vezetői átruházott jogkörben gyakorolják, illetve végzik a hatáskörükbe tartozó tevékenységet.

A Felügyelő Bizottság és a független Könyvvizsgáló mint a társaság ügyvezetését, illetve a társaság egészét ellenőrző szerv működik.

1.1.4. A társaság munkaszervezete

A társaság szervezeti felépítése:

Az ügyvezető igazgató közvetlen felügyelete alá tartozók:

- gazdasági vezetés
- üzemviteli üzemvezetés
- szolgáltatási üzemvezetés
- titkárságvezetés
- energetikus

A gazdasági vezetés közvetlen felügyelete alá tartozók:

- számviteli csoport
- ügyfélszolgálat

Az üzemviteli üzemvetés közvetlen felügyelete alá tartozók:

- fűtőerőmű műszakvezetők

A szolgáltatási üzemvezetés közvetlen felügyelete alá tartozók:

- diszpécser szolgálat
- karbantartók
- raktárosok, anyagbeszerző
- telepőrök

A szervezeti felépítés az 1. sz. Mellékleten látható.

1.2. Általános működési feltételek és keretek

Az Ózdi Távhő Kft. a jogszabályok, az Alapító Okirat, valamint az Üzletszabályzatban meghatározott feltételekkel és keretek között működik. Tevékenységét a 81/2012. számú távhőtermelői működési engedély, a 84/2012. számú távhőszolgáltatói működési engedély és a 123/2011. számú gázmotoros kiserőművi összevont engedély határozza meg.

Működési területe Ózd városára terjed ki. A város lakásállományának 35 %-án (5.560 db) kívül 350 intézmény, illetve nem lakossági felhasználó részére szolgáltat hőenergiát a társaság. A melegvízzel ellátott lakások száma: 4.034 db.

2. Fogalom meghatározások

Hőszolgáltatás fogalmai

Távhő:

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

Távhőszolgáltatás:

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

Távhőszolgáltató:

az a gazdálkodó szervezet, amely meghatározott településen vagy a település meghatározott részén a távhő üzletszerű szolgáltatására engedélyt kapott;

Távhőtermelő:

az a gazdálkodó szervezet, amely távhő termelésére engedélyt kapott;

Távhőtermelő létesítmény:

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

Engedélyes:

a távhőtermelő létesítmény létesítésére, távhőtermelésre, valamint a távhőszolgáltatásra engedéllyel rendelkező;

Megújuló energiaforrás:

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

Távhővezeték-hálózat:

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

Hőközpont:

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

- termelői hőközpont:

a távhő termelőjénél távhőellátás céljából a hőhordozó közeg kiadására, továbbítására, elosztására, átalakítására, mennyiségének szabályozására, esetenként mérésére szolgáló technológiai berendezés;

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

Hőfogadó állomás:

egy épület vagy építmény távhőellátás céljából, a hőhordozó közeg fogadására, továbbítására szolgáló technológiai berendezés, ahol a felhasználók részére átadott távhőmennyiség mérése, mennyiségi szabályozása is történhet;

Hőhordozó közeg átalakítása:

a hőhordozó közeg fizikai jellemzőinek megváltoztatása;

Szolgáltatói berendezés:

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

Felhasználói berendezés:

a felhasználói hőközpont, a hőfogadó állomás, a felhasználói vezeték-hálózat, a hőleadó készülékek, a hőhasznosító és keringtető berendezések, a tágulási tartály és a felhasználó által felszerelt fűtési és használati melegvíz-mérők, költségmegosztók;

Felhasználói vezeték-hálózat:

az a csővezetékrendszer, amely a hőnek hőhordozó közeg által, a csatlakozási ponttól a felhasználói berendezésekhez való továbbítását szolgálja;

Felhasználási hely:

a felhasználó tulajdonában lévő, a közüzemi szerződés tárgyát képező olyan épület, építmény, épületrész, amelynek távhőfogyasztása önállóan mérhető;

Épületrész:

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

Csatlakozási pont:

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

Felhasználó:

a távhővel ellátott épületnek, építménynek, a törvényben meghatározott esetben az épületrésznek a távhőszolgáltatóval a távhő mérés szerint történő szolgáltatására vonatkozóan közüzemi szerződéses jogviszonyban álló tulajdonosa, több tulajdonos esetén a tulajdonosok közössége [a társasház, a lakásszövetkezet, a Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény (a továbbiakban: Ptk.) szerinti közös tulajdon esetén a tulajdonostársak]. Abban az esetben, ha a távhőfelhasználás a több személy tulajdonában lévő épület valamennyi épületrészében mérhető, a felhasználó az egyes épületrészek tulajdonosa is lehet. A felhasználó lehet lakossági vagy egyéb felhasználó:

- lakossági felhasználó: a lakóépület és a vegyes célra használt épület tulajdonosa, tulajdonosainak közössége, épületrészenkénti hőmennyiségmérés esetén az egyes épületrészek tulajdonosa;
- egyéb felhasználó: a lakossági felhasználók között nem említett épület, építmény tulajdonosa, tulajdonosainak közössége, épületrészenkénti hőmennyiségmérés esetén az egyes épületrészek tulajdonosa;

Külön kezelt intézmény:

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

Díjfizető:

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

Szabálytalan vételezés:

a távhő felhasználásáról szóló közüzemi szerződés nélküli távhőfogyasztás vagy a távhőnek szerződésszegő módon történő vételezése;

Elszámolási időszak:

azon legfeljebb 12 hónap hosszúságú időszak, amelyre vonatkozóan a felhasználási helyen igénybe vett fűtési hőmennyiség és ennek díja az épületrészek között megosztásra kerül;

Felhasználási hely fajlagos fűtési hőfelhasználása:

a felhasználási helyen egy elszámolási időszakban igénybe vett fűtési hőmennyiségnek és a felhasználási hely épületrészeinek távhőrendszerrel fűtött - a számlázás alapjául szolgáló - légtérfogatának a hányadosa (GJ/m^3);

Költségmegosztó:

a felhasználási helyen igénybe vett hőmennyiségnek az épületrészek közötti fogyasztásarányos megosztására alkalmas eszköz vagy műszer;

Fűtési költségmegosztó:

a fűtési hőmennyiség megosztására alkalmas eszköz vagy műszer, amely megfelel a Tsz. vhr. 5. melléklete szerinti jellemzőknek, és amely lehet

- a) elektronikus fűtési költségmegosztó,
- b) párologtató fűtési költségmegosztó,
- c) fűtési költségmegosztás céljára alkalmazott hőfogyasztásmérő, ha települési önkormányzat (a továbbiakban: önkormányzat) rendelete elszámolási mérőnek nem minősítette;

Használati melegvíz-költségmegosztó:

a felhasználási hely használati melegvíz-hálózatába beépített vízmennyiség-mérő (vízmérő), amely az épületrész melegvíz-kifolyócsapján vételezett (felhasznált) használati melegvíz mennyiségét méri, és amelyet önkormányzat rendelete távhőszolgáltatói elszámolási mérőnek nem minősített;

Átlagos magasság:

az épületrész szerkezeti födémig vagy hőszigetelt álmennyezetig mérhető magassága;

Használati melegvíz:

távhővel felmelegített közműves ivóvíz;

Hőleadó készülék:

a felhasználási hely fűtési vezeték-hálózatába beépített fűtőttest, radiátor, csőregiszter, a hőhordozó közeggel üzemeltetett egyéb fűtőberendezés;

Megbízott:

az a gazdálkodó szervezet, amely a tulajdonosi közösséggel kötött megbízási szerződés alapján felszereli, működteti, karbantartja a költségmegosztókat, elvégzi a költségmegosztók időszakos ellenőrzését, leolvassa, kiértékeli a költségmegosztók adatait és kiszámítja a fűtési díjmegosztási arányokat, valamint a melegvízdíjmegosztási arányokat.

Ellátó épület:

az a lakossági felhasználó tulajdonában, vagyonkezelésében lévő épület, amelyben elhelyezett szolgáltatói hőközpont üzemeltetése útján a távhőszolgáltató más épület felhasználóját is ellátja a távhőszolgáltatási közüzemi szerződésben meghatározott mennyiségű távhővel.

Ellátott épület:

az az épület, amelynek felhasználóit a távhőszolgáltató az ellátó épületben elhelyezett szolgáltatói hőközpont üzemeltetése útján látja el a távhőszolgáltatói közüzemi szerződésben meghatározott mennyiségű távhővel.

Fűtési időszak:

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

Fűtési idény:

a fűtési időszakon belül az év október 15. napja és a következő év április 15. napja közötti időszak.

Fűtött az a helyiség, amelyben fűtőttest, vagy egyéb hőleadó berendezés, vagy a szomszédos helyiségekből – a tervezés, létesítés során figyelembe vett méretezés szerint – átáramló hő biztosítja az előírt hőmérsékletet.

Közös használatra szolgáló helyiség általában a mosókonyha, a szárítóhelyiség, a közös fürdőszoba, a közös WC, a gyermekkocsi- és kerékpártároló helyiség, a közös pince, padlástértség.

Közös használatra szolgáló terület a kapualj, a lépcsőház, a zárt folyosó.

Lakóépület az, amelyben kizárólag vagy túlnyomó részben, az épület összes alapterületének 50 %-át meghaladó mértékben lakás van.

Mérés szempontjából egy épületnek tekintendő:

a közös felhasználói rendszerre kapcsolt helyiségek és épületrészek összessége, függetlenül lépcsőházak, dilatációk stb. számától.

Nem lakás céljára szolgáló épület az, amely kizárólag ipari, építőipari, mezőgazdasági, vízgazdálkodási, kereskedelmi, tárolási, szolgáltatási, igazgatási, honvédelmi, rendészeti, művelődési, oktatási, kutatási, egészségügyi, szociális, jóléti és más gazdasági célra szolgál, tekintet nélkül a benne lévő munkakörrel kapcsolatos szolgálati lakásra.

Nem lakás céljára szolgáló helyiség általában az üzlet, műhely, rendelő, iroda, továbbá a barkácműhely, a klubszoba, a gondnoki iroda, a hozzátartozó helyiségekkel, a gépkocsi tároló, valamint a lakások rendeltetésszerű használatához nem szükséges és egyéb célra hasznosított helyiség.

Szerződő felek:

a) a távhőszolgáltató,

b) a Tszt. 3 § g) pontja szerinti felhasználó, w) pontja szerinti külön kezelt intézmény és b) pontja szerinti díjfizető.

Távhőfelhasználói vagyon:

a távhővel ellátott lakóépület és vegyes célra használt épület (a továbbiakban: épület) és az annak alkotórészét képező felhasználói berendezés, kivéve a távhőszolgáltatói vagyont képező felhasználói hőközpontot és hőfogadó állomást és keringető berendezést.

Távhőszolgáltatói rendszer:

a Tszt. 3.§ h) pontja szerinti felhasználói berendezés és o) pontja szerinti szolgáltatói berendezés összessége.

Távhőszolgáltatói vagyon:

a Tszt. hatálya alá tartozó

a) a távhőszolgáltató tulajdonában levő, a Tszt. 3. § o) pontja szerinti szolgáltatói berendezés, a távhőtermelő létesítmény, a távhővezeték-hálózat, a szolgáltatói hőközpont, szolgáltatói hőközpontnak minősülő kazánház, a szolgáltató tulajdonában lévő felhasználói hőközpont, hőfogadó állomás, keringető berendezések, az elszámolás alapjául szolgáló, a távhőszolgáltató tulajdonában lévő mérőeszköz, a hőközpont primer oldali főelzárói és mennyiség szabályozói.

b) az a távhőszolgáltató tulajdonában levő épület, építmény, amely az a) pont szerinti szolgáltatói vagyon elhelyezésére szolgál (szolgáltatói épület).

A teljesítési hely:

a) a hőközponti mérés szerinti távhőszolgáltatás esetén a csatlakozási pont;

b) épületrészenkénti mérés szerinti távhőszolgáltatás esetén a felhasználói vezeték-hálózaton elhelyezett hiteles hőmennyiségmérő felhasználó felőli oldala;

Vegyes célra használt épület az, amelyben a lakások alapterülete az épület összes alapterületének 50 %-át nem haladja meg.

Tulajdonjogi határ:

a csatlakozási ponttól a felhasználói berendezésekig minden berendezés a fogyasztó tulajdona, kivéve a mérőhelyen (hőfogadó állomás) felszerelt mérőeszközöket - amelyek a távhőszolgáltató tulajdonában vannak.

Fenntartás kötelezettje:

a szolgáltatói berendezések tekintetében a távhőszolgáltató, a fogyasztói berendezések tekintetében - a szolgáltató tulajdonában lévő fogyasztói hőközpont és az azt magában foglaló és a távhőszolgáltató által használt egyéb helyiség fenntartása kivételével - a fogyasztó.

Szüneteltetés – korlátozás:

ha a távhőszolgáltatás díját a fogyasztó vagy a díjfizető felszólítás ellenére sem fizeti meg, a távhőszolgáltató jogosult a fogyasztónak, illetve a tulajdonában lévő épületnek, (épületrésznek) nyújtott szolgáltatást a teljesítés helyétől függetlenül szüneteltetni vagy korlátozni a hátralék megfizetéséig.

3. Felhasználási helyek létesítése vagy bővítése, a csatlakozás vagy bővítés feltételei**3.1. Előzetes tájékoztató**

A hőtermelő létesítmény működtetése és fejlesztése, a szolgáltatói berendezések üzemeltetése és fejlesztése az Ózdi Távhő Kft kötelessége. Az új vagy növekvő igényekkel jelentkező felhasználási hely tulajdonosától a távhőszolgáltatás díjával nem fedezett fejlesztési költségekre az önkormányzati rendelet 5-8.§-ában meghatározottak szerint csatlakozási díjat kérhet.

A távhőellátási hálózatra csatlakozni szándékozó vagy a meglévő rendszerét bővíteni kívánó felhasználónak célszerű előzetesen tájékozódnia az Ózdi Távhő Kft-nél, hogy igényének kielégítésére milyen lehetőségek állnak rendelkezésre.

3.2. Szerződéskötés a távhőrendszer fejlesztésére

A bejelentett új vagy növekvő távhőigény kielégítésére és a fizetendő csatlakozási díj összegére az igénybejelentőnek és a távhőszolgáltatónak egymással külön szerződést kell kötnie. A szerződésben meg kell határozni a csatlakozási díj fizetésének és a távhőszolgáltatói rendszer létesítése, bővítése, átalakítása befejezésének határidejét.

3.2.1. Igénybejelentés a felhasználó részéről

A távhőellátó hálózatra csatlakozni szándékozó új vagy a korábbinál nagyobb hőteljesítményt igénylő felhasználó levélben nyújthatja be igényét, melyre a társaság 30 napon belül írásban válaszol.

Az igénybejelentés a következőket tartalmazza:

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

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

3.2.2. Tájékoztatás a távhőszolgáltató részéről

A benyújtott igény alapján távhőszolgáltató megvizsgálja, hogy milyen konkrét műszaki lehetőségek jöhetnek szóba, és annak megfelelően határozza meg a csatlakozási pontot és a távhőrendszer fejlesztésére valamint hőszolgáltatási szerződésre vonatkozó álláspontját.

3.3. Csatlakozás feltételei

A távhőrendszerre történő csatlakozás alapvető feltétele, hogy a 3.2. pontban részletezett a távhőrendszer fejlesztésére valamint hőszolgáltatásra vonatkozó szerződés a felhasználó és a távhőszolgáltató között létrejöjjön.

3.3.1. Műszaki feltételek

A csatlakozási szerződés birtokában a csatlakozni szándékozó felhasználónak kell a műszaki terveket elkészíttetni.

Egy példány tervet az Ózdi Távhő Kft-hez be kell nyújtani véleményezésre. A kivitelezés megkezdésének feltétele a társaság által elfogadott és záradékolt terv. A csatlakozás általános műszaki feltétele: az elfogadott záradékolt terv szerint elkészült felhasználói és szolgáltatói hőellátási rendszer.

A távhőszolgáltató kezelésébe kerülő berendezéseket csak a távhőszolgáltató létesítheti (a megrendelő által erre a célra átadott pénzeszközből). Ezért ezen berendezések tervezése a távhőszolgáltató feladata.

3.3.2. Pénzügyi feltételek

a/ A csatlakozni vagy bővíteni szándékozónak a csatlakozási díjat kell befizetnie az Ózdi Távhő Kft. által meghatározott számlára. Ennek mértéke a 9/2012. (IV. 27.) Önkormányzat rendelet 6. §. (2) bekezdése alapján: 2 MFt/MW.

b/ A szolgáltatói eszközök létesítéséhez szükséges pénzeszközt a csatlakozni vagy bővíteni szándékozó felhasználónak kell vállalnia.

c/ Az a/ és b/ pontban megfogalmazott feltételeket az Ózdi Távhő Kft. megegyezés alapján módosíthatja.

3.3.3. Egyéb feltételek

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

4. A távhőszolgáltatás szüneteltetése, felhasználási helyek megszüntetése, a távhőrendszerről történő leválás feltételei

4.1. Melegvíz-szolgáltatás szüneteltetése

Az Ózdi Távhő Kft. a Tszt. előírásai szerint járul hozzá a szolgáltatás szüneteltetéséhez. A szüneteltetés ideje minimum 1 év, maximum 3 év. Az Ózdi Távhő Kft. a következő távhődíj megállapításáig alapidíj fizetési kötelezettséget állapíthat meg.

A szüneteltetés költségei a kérelmezőt terhelik.

A szüneteltetés maximális idejét kimerítő felhasználó újbóli szolgáltatási igénye a 3. pontban foglalt csatlakozási feltételek teljesülése mellett elégíthető csak ki.

4.2. A távhőrendszerről történő leválás

Az Ózdi Távhő Kft. a Tszt. előírásai szerint járul hozzá a szolgáltatás megszüntetéséhez. Az Ózdi Távhő Kft. a következő távhődíj megállapításáig alapidíj fizetési kötelezettséget állapíthat meg.

A megszüntetés költségei a kérelmezőt terhelik.

Közös tulajdon esetén a szolgáltatás megszüntetéséhez a Tszt. 38. §-a (2) bekezdése, külön tulajdon esetén a 38. § (5) bekezdése előírásai szerint kell eljárni.

A távhőrendszerről történő leválást követően a felhasználó újbóli szolgáltatási igénye a 3. pontban foglalt csatlakozási feltételek teljesülése mellett elégíthető csak ki.

5. Szerződéses kapcsolatok

A Polgári Törvénykönyv 387. és 388. §-a a távhőszolgáltató és a felhasználó közötti jogviszonyt közüzemi jogviszonynak minősíti.

A távhőszolgáltatásról szóló törvény 37. §-a, Ózd Város Önkormányzatának 9/2012.(IV. 27) számú rendelete alapján a távhőszolgáltatót a lakossági felhasználóval általános közüzemi szerződéskötési kötelezettség terheli.

Az általános közüzemi szerződés alapján jön létre a szolgáltatási jogviszony. A szolgáltatási jogviszony írásbeli szerződés nélkül, ráutaló magatartással is létrejön abban az esetben, ha a felhasználó a szolgáltatást igénybe veszi.

Az egyéb felhasználó és a távhőszolgáltató a polgári jog szabályai szerint egyedi közüzemi szerződést köt a távhőszolgáltatás igénybevételére.

A távhőszolgáltató köteles a felhasználónak az üzembehelyezés igényelt időpontja előtt legalább 30 nappal szerződés-tervezetet küldeni. Ha a felhasználó a szerződés-tervezetet véleményeltéréssel írta alá, a szerződés nem jön létre, a véleményeltérést új ajánlatnak kell tekinteni. Ez esetben a távhőszolgáltató a kézhezvételtől számított 15 napon belül egyeztetést köteles kezdeményezni a felhasználóval.

A szerződés az eredményes egyeztetést követő együttes aláírással jön létre. A megkötött általános közüzemi szerződés határozatlan időre szól.

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

Ha a felhasználó a szerződést 30 napon belül aláírva nem küldi vissza, a távhőszolgáltatót nem terheli távhőellátási kötelezettség.

Tszt. 37. §-a (1) A távhőszolgáltatót a lakossági felhasználóval általános közüzemi szerződéskötési kötelezettség terheli. Az általános közüzemi szerződés létrejöhet a távhő hőközponti (hőfogadó állomási) vagy épületrészenkénti mérés szerinti szolgáltatására.

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

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

(4) Nem köteles a távhőszolgáltató a közüzemi szerződés megkötésére, ha a felhasználói igénnyel jelentkező a Tszt. 36. § (2) bekezdése szerinti tájékoztatóban foglaltakat nem teljesítette.

(5) A távhőszolgáltató és a felhasználó között a közüzemi szerződés – a jogszabályokban és az üzletszabályzatban meghatározott feltételekkel – a szolgáltatás igénybevételével is létrejön.

(6) A díjfizetők személyében bekövetkező változások nem érintik a felhasználó és a távhőszolgáltató között létrejött általános közüzemi szerződés érvényességét. A díjfizető a

változás időpontjától jogosult az általános közüzemi szerződésben foglaltak szerint a szolgáltatás igénybevételére és ugyanezen időponttól köteles a távhőszolgáltatás díjainak megfizetésére.

5.1. Az értékesítési szerződések típusai

5. 1. 1. Egyedi közüzemi szerződés

Az egyéb felhasználó és a távhőszolgáltató között kell megkötni.

Fajtai:

- a) Felhasználói vagy szolgáltatói hőközponttal / hőfogadóval rendelkezők szerződése
- b) Felhasználó vagy a szolgáltató tulajdonában lévő hőközponttal rendelkezők szerződése
- c) A távhőellátás módja illetve a távhőellátás célja szerint eltérő szerződések

5. 1. 2. Általános közüzemi szerződés

A lakossági felhasználó – vegyes célú épület tulajdonosa – és a távhőszolgáltató között kell megkötni.

Fajtai:

- a) Felhasználói vagy szolgáltatói hőközponttal / hőfogadóval rendelkezők szerződése
- b) Felhasználó vagy a szolgáltató tulajdonában lévő hőközponttal rendelkezők szerződése
- c) A távhőellátás módja illetve a távhőellátás célja szerint eltérő szerződések
- d) A távhő mérés szerinti fűtés és melegvíz szolgáltatására és elszámolására, illetve a távhő mérés szerinti fűtés szolgáltatására és elszámolására vonatkozó szerződés

5.2. Szerződések tartalmi követelményei

A szerződésnek tartalmaznia kell:

- a távhőszolgáltató cégnevét, székhelyét, cégazonosító adatait, a szolgáltatást végző szervezeti egységének cégnevét és címét;
- az igénybejelentő és a felhasználó megnevezését és címét, természetes személyazonosító adatait (cégnevét, székhelyét, cégazonosító adatait); ha a közüzemi szerződést az igénybejelentő kötötte, annak az időpontnak a meghatározását, amikor a felhasználó az igénybejelentő helyébe lép;
- a felhasználó képviselőjének nevét és címét;
- a felhasználási hely címét és helyrajzi számát;
- a távhőellátás módját és a hőmennyiségmérés helyét;
- a felhasználási hely hőigényét meghatározó jellemzőket, a légtérfogatot és hőteljesítményt;
- a felhasználó által igényelt hőellátás mértékét, a távhőszolgáltató előbbiekkal kapcsolatos kötelezettségét;
- a teljesítési hely megnevezését;

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

Az egyedi közüzemi szerződésnek ezen kívül tartalmaznia kell még a következőket:

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

5.3. Szerződések módosítása

A megkötött szerződéseket a felek a fűtési idényre vonatkozóan – augusztus 15-ig történő bejelentéssel - módosíthatják.

A vételezés átmeneti szüneteltetése esetén a felhasználó nem mentesül az alapdíj fizetési kötelezettség teljesítése alól, tekintettel arra, hogy az alapdíj éves díj és független a tényleges fogyasztás mértékétől.

5.4. Szerződésszegés és következményei

5.4.1. Szerződésszegés a távhőszolgáltató részéről

Szerződésszegést követ el a távhőszolgáltató, ha:

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

A szerződésszegés következményeit a távhőszolgáltatásról szóló törvény 50-51. §-a és Ózd Város Önkormányzatának 9/2012. (IV. 27.) számú rendelete 20., 31. §-ai rögzítik. A szerződésszegéssel okozott - a felhasználó által hitelt érdemlően bizonyított - kárt, ha arra a díjvisszatérítés nem nyújt fedezetet, a távhőszolgáltató köteles megtéríteni.

5.4.2. Szerződésszegés a felhasználó, ill. díjfizető részéről

Szerződésszegést követ el a felhasználó, ha:

- a szerződésben meghatározott hőtéljesítményt túllépi;
- a távhő folyamatos és biztonságos szolgáltatását, illetőleg más felhasználó vagy díjfizető szerződésszerű távhővételezését zavarja vagy veszélyezteti;
- a mérőeszközt vagy a mérőeszköz hitelességét tanúsító jelet (fémzár, hitelesítési bélyegzés, matrica) megrongálja, eltávolítja vagy – amennyiben a mérőeszköz olyan helyiségben van elhelyezve, amelybe a fogyasztó állandó bejutása, illetve felügyelete biztosított – ezek sérülését, illetve hiányát a távhőszolgáltatónak nem jelenti be;

- a mérőeszköz befolyásolásával vagy megkerülésével – ideértve a mérőeszköz vagy annak hitelességét tanúsító jel megrongálását és eltávolítását is – távhőt vételez;
- a távhő díját nem vagy nem a szerződésben meghatározott időben fizeti meg;
- a korlátozási rendelkezéseknek nem tesz eleget;
- a távhő vételezését nem a Tszt. 38. § (2), (4) illetve (5) bekezdésében foglalt feltételekkel szünteti meg.

A szerződésszegés következményeit Ózd Város Önkormányzata 9/2012. (IV. 27.) számú rendeletének 20., 31. §-ai rögzíti.

A szerződésszegéssel okozott - a távhőszolgáltató által hiteltérdemlően bizonyított - kár, ha arra a pótdíj(ak) nem nyújt(anak) fedezetet, a felhasználó köteles megtéríteni.

5.5. Szerződés felmondásának esetei:

A megkötött szerződéseket csak írásban, 30 napos felmondási határidővel, az alábbiakban meghatározott módon és időpontra lehet felmondani.

5.5.1. Szerződés felmondása a felhasználó részéről

A felhasználási hely, vagy valamely épületrész távhőellátásának megszüntetési igénye esetén a Tszt. 38. §-a előírásai szerint kell eljárni.

Az általános közüzemi szerződést a Tszt. 38. § szerint mondhatja fel a lakossági felhasználó.

Az egyedi közüzemi szerződés 6 hónapos felmondási idővel, június 30. napjára mondható fel.

5.5.2. Szerződés felmondása a távhőszolgáltató részéről

- A szerződést a távhőszolgáltató a következő esetekben mondhatja fel:
 - a távhőszolgáltatást felfüggesztheti, ha a felhasználó vagy a díjfizető a Tszt. 49. § (2) bekezdése c) - d) pontjaiban meghatározott szerződésszegést követi el vagy a távhőszolgáltatás díját az önkormányzatnak az áralkalmazás és a díjfizetés feltételeit megállapító rendeletében meghatározott határidőn túl nem vagy késedelmesen fizeti meg;
 - a távhőszolgáltatást felfüggesztheti vagy a közüzemi szerződést felmondhatja, ha a felhasználó vagy a díjfizető a Tszt. 49. § (2) bekezdés b) pontjában meghatározott szerződésszegést követi el;
 - a közüzemi szerződést felmondhatja, ha a felhasználó vagy a díjfizető a Tszt. 49. § (2) bekezdésének g) pontjában meghatározott szerződésszegést követi el.

- A távhőszolgáltató a közüzemi szerződést felmondhatja, ha a díjfizetés kötelezettje a szolgáltató írásbeli felszólítása ellenére a távhőszolgáltatás díját az esedékesség lejártát követő 60 napon belül nem fizeti meg.
- A Tszt. 50. §. (3) bekezdés esetére az önkormányzat rendeletében csökkentett mértékű szolgáltatási kötelezettséget írhat elő a távhőszolgáltatónak.
- A Tszt. 50. § (1) bekezdése d) – f) pontjában meghatározott következményeket a távhőszolgáltató csak oly módon alkalmazhatja, hogy azok ne érintsék a teljesítő díjfizetőt vagy felhasználót.
- A távhőszolgáltatás felfüggesztésével, valamint a felfüggesztés megszüntetésével felmerült költségeket a távhőszolgáltató jogosult a szerződésszegés elkövetőjére áthárítani. A közüzemi szerződés nélküli távhőfogyasztás esetén – az ebből származó jogkövetkezményekért – az érintett ingatlan ingatlan – nyilvántartás szerinti tulajdonosa felel.
- A járási hivatal elrendelheti a távhőszolgáltató bejutását a felhasználási helyre, ha a felhasználó, illetve díjfizető nem teszi lehetővé.
 - A távhő - elszámolási vagy költségmegosztó mérőeszköz leolvasását, ellenőrzését.
 - A szerződésszegés vagy szabálytalan vételezés esetén a távhőszolgáltatás felfüggesztését, illetve
 - a felhasználói berendezés ellenőrzését.
- A járási hivatal a Tszt. 51. §. (8) bekezdés szerinti határozatát az energiaellátás folyamatos biztosítása érdekében fellebbezésre tekintet nélkül végrehajthatóvá nyilváníthatja.

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

6. Ügyfélszolgálati tevékenység

6.1. Az ügyfélszolgálat feladata

Közvetlen kapcsolattartás a felhasználókkal, a felhasználók tájékoztatása és a távhőellátással kapcsolatos ügyek intézése. A kért információkat az illetékes egységek saját hatáskörükben telefonon vagy személyesen adják meg.

- a szolgáltatás teljesítésével és minőségével kapcsolatos tájékoztató bejelentések továbbítása a diszpécser szolgálat felé;
- tájékoztatás a csatlakozás, bővítés, a kikapcsolás feltételeiről;
- tájékoztatás a távhőszolgáltatás igénybevételével kapcsolatos szerződéskötésekről;
- bejelentés alapján a felhasználók, a felhasználási helyek és az elszámoló mérők alapadatainak módosítása, újak felvétele;
- szerződéskötések és módosítások előkészítése
- a szolgáltatás teljesítésével és minőségével kapcsolatos ügyek intézése;

- előfűtés, utófűtés igénybevételéről szóló felvilágosítás, reklamálások kivizsgálása, esetleges számlamódosítás
- energetikai tanácsadás
- a felhasználók tulajdonában lévő berendezések meghibásodásával, üzemeltetésével, felülvizsgálatával és korszerűsítésével kapcsolatos megrendelésekből adódó feladatok ellátása;
- a felhasználók tájékoztatása a távhőellátás díjtételeiről, az elszámolási módokról és a számlázás rendjéről;
- a felhasználói tartozások és túlfizetések nyilvántartása, a behajtási tevékenység ellátása;
- számla reklamációk kivizsgálása, jogos korrekciók elvégzése, visszafizetési, jóváírási szükségesség esetén a bizonylatok előkészítése;
- jóváírásra, kártérítésre, visszafizetésre, csak felső vezetői engedéllyel kerülhet sor.
- általános tájékoztatás, tájékoztatás a tartozás fennállásáról;
- adatkezelési előírások, törvények betartása (személyes adatkezelése);
- részletfizetési megállapodások megkötése;
- befizetések rögzítése;
- befizetések egyeztetése ügyféllel;
- költözések, egyéb változások kezelése;
- költözéssel kapcsolatos számlák készítése;
- a számla tartalmának ismertetése;
- számlamások készítése;
- fogadja, és kezeli a bejelentéseket, saját hatáskörében, a rendelkezésre álló adatbázis felhasználásával megoldja az ügyfelek problémáit vagy továbbítja a megfelelő ügyintézési szintre, gondoskodik a megoldásukról;
- az ügyfelet gyorsan és megbízhatóan azonosítja, az ügyféladatokat a nyilvántartási rendszerből előhívja;
- feladata az ügyintézési szintet meghatározni, azaz saját hatáskörben megoldani, vagy vezetői segítséget kérni, illetve az illetékeshez irányítani. Vállalni a felelősséget a döntéseikért;
- készpénzes és bankkártyás befizetések ügyintézése;
- közös képviselők, épületkezelők ügyeinek intézése;
- egyéb felhasználók ügyeinek -, szerződéskötések intézése;
- ügyfelek tájékoztatása telefonon, illetve személyesen;
- panaszok felvétele és továbbítása.

Az ügyfélszolgálaton dolgozók igény esetén kötelesek tájékoztatni a felhasználót a panaszügyek intézésének módjáról, helyéről, a bevonható szervek nevééről, címéről, telefonszámáról.

6.2. Az ügyfélszolgálat működési rendje

Az ügyfélszolgálati tevékenységet ellátó szervezeti egységek ügyintézőit ügyfélszolgálati nyitvatartási időben kereshetik fel a felhasználók.

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

A felhasználók írásos bejelentésére vagy észrevételére 15 napon belül választ kell adni. Kivételes esetben legkésőbb 30 nap a válaszadási határidő: helyszíni vizsgálat vagy valamely hatóság megkeresésének szükségessége esetén egy alkalommal legfeljebb 15 nappal meghosszabbítható. A válaszadási határidő meghosszabbításáról és annak indokáról a felhasználót írásban, a válaszadási határidő letelte előtt tájékoztatni kell.

Az ügyfélfogadás időpontja az Ózd, Zrínyi út 3. sz. alatti irodákban:

hétfő:	}	8 ⁰⁰ órától 12 ⁰⁰ óráig
szerda:		
péntek:		

kedd: 12⁰⁰ órától 15⁰⁰ óráig

csütörtök: 8⁰⁰ órától 20⁰⁰ óráig

Az ügyvezető igazgató ügyfélfogadása előre egyeztetett időpontban

csütörtök	10 ⁰⁰ órától 12 ⁰⁰ óráig,
	13 ⁰⁰ órától 15 ⁰⁰ óráig.

7. Távhőszolgáltatás ár- és díjtétel rendszere

A távhőszolgáltatónak értékesített távhő árát, valamint a lakossági felhasználónak és a külön kezelt intézménynek nyújtott távhőszolgáltatás (fűtés és használati melegvíz) díját – mint legmagasabb hatósági árat - , a hatósági ár szerkezetét és alkalmazási feltételeit a Magyar Energia Hivatal javaslatának figyelembevételével a miniszter rendeletben állapítja meg.

A hatósági ártól lefelé megkülönböztetés mentesen, előre nyilvánosságra hozott módon lehet eltérni.

A távhőszolgáltató által alkalmazható az NFM Rendeletben megállapított hatósági árnak minősülő legmagasabb díjtételeket valamint a szolgáltató által alkalmazni kívánt a nem külön kezelt intézménynek minősülő egyéb felhasználót érintő díjtételeket a melléklet tartalmazza.

A díjakon túlmenően tartalmaznia kell a hatályba lépés idejét és az elfogadásra vonatkozó rendelkezésre hivatkozást.

Az egyéb szolgáltatások díjtételeit - a tevékenységek költségeinek alapján - a távhőszolgáltató állapítja meg. Az egyéb szolgáltatások díjtételeit a felhasználók tájékoztatása érdekében az ügyfélszolgálati irodában és a honlapon közzé kell tenni.

Az Ózdi Távhő Kft. egyéb szolgáltatásokra vonatkozó díjtételeit az előkalkulált önköltség számításával, valamint a társaság nyereséges működéséhez szükséges fedezet biztosításával alakítjuk ki.

Az egyéb szolgáltatásaink díjtételeit az 5. számú melléklet tartalmazza.

7.1. Átláthatóság, költségkalkuláció

Az árban csak az indokolt ráfordítások és a hatékony működés költségei jelenhetnek meg. Érvényesíteni kell a legkisebb költség elvét. Figyelembe kell venni az időjárás változásából eredő kockázatot és a működéshez fejlesztéshez szükséges nyereséget is. Fontos, hogy a megállapított díjak átláthatók és keresztfinanszírozástól mentesek, tehát önköltség-arányosak legyenek. Ezen elvek értelmében olyan számviteli rendet kell kialakítani, hogy a költségek "útja" nyomon követhető legyen és lehetőség szerint a legpontosabban rendelje a költségeket ahhoz a szolgáltatási nemhez vagy felhasználói csoporthoz, amelyeknek érdekében az felmerül.

7.2. Díjak, díjrendszerek kialakításának általános feltételei

Az Ózdi Távhő Kft. szükséges és elégséges ráfordításai a felhasználók által fizetett díjakban kerülnek megtérítésre, melyek összefüggő díjrendszert alkotnak. A távhőszolgáltatásra vonatkozó áraknak és az egyéb szolgáltatások díjainak összhangban kell lenniük a következő követelményekkel.

7.2.1. Költségfedezeti elv

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

7.2.2. Költségminimalizálási terv

A díjrendszer segítse elő és tegye lehetővé a biztonságos hőenergia-ellátást, a ráfordítások hatékony igénybevételét, a hőenergia racionális és takarékos felhasználását. Egyaránt érvényesüljön a felhasználó és a távhőszolgáltató érdeke és mindez a lehető legalacsonyabb költségszinten valósuljon meg.

7.2.3. Együttműködési elv

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

8. A távhőszolgáltatás ellenértékének elszámolása, a díjak tartalma

8.1 A díjak tartalma

8.1.1. Fűtési díj:

Alapdíjból és az átvevő állomáson, szerződés szerint épületmérőn mért (megállapított) távhőmennyiség alapján fizetendő hődíjból áll. Léghőmérő alapján megállapított részszámla hődíj fizetése történik idény közben, az idényvégi elszámolású fogyasztók esetében.

8.1.2. Használati melegvízdíj:

- a) alapdíjból, és mért mennyiség alapján fizetendő hődíjból áll, kéthavonta elszámolás, köztes hónapban átlagfogyasztás fizetendő,
- b) társasházaknak, lakóközösségnek számlázott használati melegvíz eltérés hődíja mérés alapján kéthavonta kerül elszámolásra.

8.2. A díjakra vonatkozó előírások

8.2.1. Alapdíjra vonatkozó előírások

(1) Az alapdíj a távhőszolgáltatás folyamatos igénybevételének lehetőségéért és a távhőszolgáltatás igénybevételéért fizetendő éves díj, amelyet a felhasználónak a tulajdonában, használatában álló helyiségek légtérfogata (Ft/lm³/év), az egyéb felhasználónak az általa használt helyiségek légtérfogata (Ft/lm³/év), vagy a legnagyobb hőteljesítmény (Ft/MW/év) után kell fizetni.

- (2) A lakossági és az egyéb felhasználó távhővel ellátott épületeiben, ha a távhőt
 - a) csak fűtés felhasználásra vételezik, csak a fűtésre vonatkozó,
 - b) csak melegvíz felhasználásra vételezik, csak a melegvízre vonatkozó,
 - c) fűtés és melegvíz felhasználásra vételezik, az együttes alapdíjat kell alkalmazni.

(3) Az együttes alapdíj alkalmazása szempontjából az épületen belül az egyes helyiségek fűtési és melegvíz ellátása tekintetében a helyiségek közötti különbség nem tehető a használati melegvíz fogyasztásból történt kizárás, vagy kiépítettség hiánya esetén sem.

8.2.2. A hődíjra vonatkozó előírások

(1) A hődíjat az önkormányzat rendeletének 14.§-ban foglaltak szerint megállapított távhőmennyiség után kell fizetni. A fűtési hő, valamint összhő esetén a hődíj mértékegysége Ft/GJ.

(2) A melegvíz hődíjának mértékegysége Ft/víz³. A távhőszolgáltató szolgáltatási területén a hőmennyiségmérés rendszerére történő átállás óta a Tsz. 43. § (3) bekezdésében előírtak szerint történik a fűtési célú és a használati melegvíz-készítés céljára felhasznált hő külön-külön történő meghatározása és számlázása. A távhőszolgáltató szolgáltatási területén 1 m³ közműves ivóvíz felmelegítéséhez átlagosan szükséges hőmennyiség 0,293 GJ/víz³.

8.2.3. A fentiekől eltérően a díjtételek alkalmazásakor a közös használatra szolgáló helyiségek és területek vonatkozásában a lakossági díjak alapján

- a) részszámla hődíj 60 %-át kell alkalmazni,

- b) a mért hőfelhasználást a légköbméter 60 %-ának figyelembevételével kell elosztani elszámoláskor,
- c) fűtési alapidj tétel 60 %-át kell alkalmazni,
- d) együttes alapidj tétel 60 %-át kell alkalmazni.

8.2.4. A távhőszolgáltatási díjak elszámolása:

(1) Az önkormányzati rendelet 26. §-ban meghatározott alapidjat a felhasználónak havonta 12 egyenlő részletben kell megfizetnie: a tárgyhónapban a számla benyújtásakor, a számlán feltüntetett határidő lejártáig.

(2) A hődij megfizetése:

a) fűtési hődij tekintetében az idényvégi elszámolású lakossági felhasználó és lakóépületben, valamint a vegyes célra használt épületben lévő egyéb felhasználó az átlagosan várható hőfelhasználásnak megfelelő összegben a tárgyhónapban, a számla benyújtásakor részfizetést teljesít. A távhőszolgáltató, a mért éves távhőfogyasztás alapján számított fűtési hődiját a részfizetést teljesítők között – eltérő megállapodás hiányában – az általuk használt lakás, helyiség, terület fűtött légtérfogata alapján osztja szét azzal, hogy a közös helyiségek és területek esetén a mért hőt a légtérfogat 60%-ának figyelembevételével kell elosztani.

b) A szolgáltatói hőközpontban mért az önkormányzati rendelet 15.§ szerint két havonta megállapított használati melegvíz eltérés hődiját eltérő megállapodás hiányába az épületek összes légköbmétere arányában kell megosztani.

c) Havi elszámolású felhasználók a megelőző hónapban mért hőfelhasználás, fűtési hőfelhasználás alapján számított hődiját – eltérő megállapodás hiányában – az általuk használt lakás, helyiség, terület fűtött légtérfogata alapján megosztva fizetik.

(3) A távhőszolgáltató a felhasználóval úgy is megállapodhat, hogy a fűtési díjmegosztási arányok megállapítása fűtési költségmegosztók alkalmazásával történik, figyelemmel a Tszt.vhr. 17/A – 17/G § előírásaira.

(4) Az elszámoló hőmennyiségmérőket havonta le kell olvasni, idény végi elszámolás esetén fűtés tekintetében évente egyszer kell elszámolni. Két elszámolási időpont között az idényvégi elszámolású szerződéssel rendelkező díjfizetők havonta részfizetést teljesítenek az általuk használt lakás, helyiség fűtött légtérfogata, és/vagy az előző fűtési idény hőfelhasználásának alapul vételével.

(5) A távhőszolgáltató árváltozás esetén a felhasznált hőmennyiséggel vagy árérvényességi időszakkal súlyozott árat/elszámoló árat alkalmaz elszámoláskor.

(6) A használati melegvíz hődiját, vízdíját és egyéb hatósági díjakat a felhasznált melegvíz mennyisége alapján kéthavonta kell megállapítani. A felhasznált melegvíz mennyiséget a melegvízórák leolvasásának elmaradása ill. az aktuális vízóráállás fogyasztói bejelentés elmaradása esetén az előző elszámolási időszak fogyasztása szerint kell megállapítani. A számla kiállítása kéthónaponként, a mérőórák leolvasását követő hónapban történik a ténylegesen fogyasztott ill. a fentiek szerint megállapított melegvíz mennyisége alapján. A köztes hónapban havi részszámla kerül kiállításra átlag fogyasztás alapján.

8.3. Az elszámoló mérő leolvasása

8.3.1. Hőfelhasználás esetén

A leolvasások időpontja eltérő megállapodás hiányában a hónap utolsó munkanapja. Az elszámoló mérő leolvasása a szerződésben vagy a megállapodásban meghatározott időponttól, illetve a hónap utolsó munkanapjától legfeljebb 3 munkanappal térhet el.

8.3.2. Melegvíz-felhasználás esetén

Ha egy fogyasztási helyen a hőfelhasználás mellett a használati melegvíz-felhasználás elszámolása is mérés szerint történik, a melegvízmérők leolvasása a tárgyhó utolsó dekádjában történik.

Általános esetben a melegvízmérők leolvasása 2 havonta történik.

8.3.3. Az elszámoló mérő leolvasásának meghiúsulása

a/ Ha az elszámoló mérő leolvasását a felhasználó nem teszi lehetővé vagy szándékosan megakadályozza, szerződésszegést követ el. Amennyiben írásbeli felszólításra sem teszi lehetővé a mérő leolvasását, távhőszolgáltató a szerződést felmondhatja. Az ilyen felmondás nem mentesíti a felhasználót az egyéb következmények (hátrálék, egész évi alapidj megfizetés, stb.) viselése alól.

b/ Lakásban elhelyezett használati melegvíz-költségmegosztók leolvasása, továbbá működőképességének és a plomba sértetlenségének ellenőrzése meghatározott rendszerességgel, de legalább évente egy alkalommal megtörténik.

8.4. Díjvisszatérítés, illetve pótdíjfizetés

Amennyiben távhőszolgáltató a felhasználóval szemben fennálló távhőszolgáltatási kötelezettségnek folyamatosan 48 órát meghaladóan - részére felróható okból - nem tesz eleget, akkor a 48 órát meghaladó időre díj visszatérítés illeti meg a felhasználót. A visszatérítés mértékét Ózd Város Önkormányzatának 9/2012. (IV. 27.) számú rendelet 31. §-a határozza meg.

Ha a felhasználó a szerződésben lekötött hőtéljesítményt egy-egy napon folyamatosan 30 percnél hosszabb időtartamon keresztül túllépi, annyiszor kell az esetenként vételezett hőtéljesítmény-többlet után pótdíjat fizetnie, ahány napon a lekötött teljesítményt túllépte. A pótdíj mértéke minden megkezdett 10 kW (0,01 MW) után a túllépésre eső éves alapidj 1/6 része. A pótdíj megfizetése nem mentesíti felhasználót a szerződésszegés egyéb következményei alól.

8.5. A számlázás rendje

Lakossági távhőszolgáltatás esetén minden hónap hatodikáig tárgyhavi számla készül a melegvíz-szolgáltatás díjtételeivel együtt, felhasználási helyenként.

Egyéb felhasználók esetén minden hónap tizenötödikéig tárgyhavi számla készül az alapidj tekintetében, a hőfelhasználás pedig a megelőző havi fogyasztás tekintetében.

A távhőszolgáltatással összefüggő módosítások a műszaki vagy a pénzügyi igazolást követő hónap számlájában kerülnek feltüntetésre.

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

8.6. Pénzügyi követelések benyújtása, a felhasználói díjfizetés

8.6.1. Számlaadási kötelezettség

A számlákra vonatkozó jogszabályi előírások betartásával felhasználási helyenként a távhőszolgáltatásért fizetendő ellenértékről az Ózdi Távhő Kft. számlát állít ki, amelyeket postai úton a fizetési határidő előtt benyújt a felhasználóknak.

8.6.2. Pénzügyi követelések benyújtása

8.6.2.1. Készpénzfizetés a helyszínen

Megrendeléses munkák (radiátorszabályozó szelep csere, lyukadás elhárítás, stb.) kiegyenlítése készpénzfizetési számla ellenében történik.

8.6.2.2. Számlák postai csekken történő kiegyenlítése

Ebben az esetben a felhasználó a számlalevélben található, illetve a számára átadott csekken egyenlítheti ki számláját. Igazolásként a csekk feladóvevényét kell bemutatni.

8.6.2.3. Lakossági folyószámláról (átutalási betétszámláról) történő kiegyenlítés

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

8.6.2.4. Bankszámlával rendelkező felhasználók esetén

Bankszámlával rendelkező felhasználók a pénzforgalmi szabályok előírásai alapján, kétoldalú megállapodásokban rögzített módon

- azonnali beszedési megbízással,
- határidős megbízással,
- átutalással,

rendezhetik a postai úton hozzájuk eljuttatott számlákat.

8.6.2.5. Pénztári befizetés

A felhasználó felé a pénztáros a távhőszolgáltatás díjának pénztárba történő kiegyenlítésekor, a készpénz átvételét bevételi pénztárbizonylat kiállításával igazolja, melyből a másodpéldányt "Nyugta" elnevezéssel kapja meg a felhasználó.

8.6.2.6. Bankkártyás befizetés

Az Ózdi Távhő Kft-nél bankkártyával fizetni ügyfélszolgálati időben az ügyfélszolgálati helyiségben lévő, kihelyezett terminálon lehetséges.

8.6.3. A felhasználók díjfizetése

A távhőszolgáltatás ellenértékét a felhasználó fizetési megállapodásban vagy a tárgyhó utolsó munkanapjáig egyenlítheti ki kamatmentesen.

Alaptalan számlareklamáció a fizetési határidőt nem módosítja.

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

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

Abban az esetben, amikor a felhasználó és a pénzintézet közötti megállapodás megszűnéséről a számlázás megkezdéséig (a tárgyhót megelőző hónap utolsó munkanapjáig) az érintett felek egyike sem, vagy késedelmesen értesíti az Ózdi Távhő Kft-t, a számla fizetési határideje nem módosul és a határidőre történő kiegyenlítésről a felhasználónak kell gondoskodnia.

A felhasználó személyében bekövetkező változást a változásban érintett felek a változás időpontjának megjelölésével együttesen kötelesek írásban bejelenteni.

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

8.7. Késedelmes fizetés

Amennyiben felhasználó a számla összegét a fizetési megállapodásban rögzített vagy az előzőekben meghatározott határidőig nem fizeti meg, az Ózdi Távhő Kft. levélben szólítja fel a tulajdonost a díj kiegyenlítésére.

A késedelmesen fizetőt (a számlatartozáson kívül) az illeték, a kamat és a felszólítás költsége is terheli.

Amikor a felhasználó vagy a számlavezetéssel megbízott pénzintézet a fizetési határidőig nem fizeti meg a számla összegét, az Ózdi Távhő Kft. jogosult késedelmi kamatot felszámítani. A kamat összegét a késedelmi kamat időtartama alatt érvényes jogszabályi rendelkezések alapján kell kiszámítani.

A kamatfizetési kötelezettség időpontja az előzőekben meghatározott fizetési határidőt követő nap. A kamatfizetési kötelezettség akkor is fennáll, ha a kötelezett késedelmét kimenti.

Késedelmes fizetés esetén a felhasználói befizetésekből először a járulékos költségeket, majd a tőketartozást kell jóváírni, függetlenül a kötelezett ettől eltérő rendelkezésétől. Amennyiben a felhasználó a távhőellátás díját a felszólítás ellenére sem fizeti meg, az Ózdi Távhő Kft. a jogszabályi előírások szerint korlátozhatja, illetve szüneteltetheti a szolgáltatást és a jogi úton történő behajtásra az intézkedéseket megteheti.

8.8. A fizetési hátrálékok behajtása

A behajtási folyamat elemei:

- a felhasználási hely tulajdonosának értesítése,
- a közös képviselő tájékoztatása,
- a felhasználókkal való személyes kapcsolatfelvétel, a hátrálék rendezésére vonatkozó fizetési megállapodások megkötése,
- részösszegű kifizetések elfogadása,
- részletfizetési lehetőség biztosítása egyedi elbírálás alapján,
- fizetési meghagyás kibocsátásának kezdeményezése,

- jogerős határozat alapján végrehajtási eljárás megindítása (mely során a végrehajtó végrehajtási jogot jegyeztet be az ingatlan-nyilvántartásba és az adós ingó-, ingatlan-, gépjármű- tulajdona lefoglalásra kerül.

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

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

A késedelmesen fizető felhasználónak kell megfizetnie a behajtási eljárás során felmerülő költségeket és illetékeket is.

Az Ózdi Távhőtermelő és Szolgáltató Kft. és a felhasználó közötti jogvitákban az Ózdi Járásbíróság kizárólagosan illetékes.

9.1. Hibaelhárítás

9.1.1. Hibabejelentés

A hiba bejelentése történhet személyesen, telefonon, faxon, levélben, a társaság központjában és telephelyén működő hibafelvételi helyeken. A hibabejelentés a telephelyen folyamatos (0-24 h-ig) a 472-050 telefonon. A faxon történő bejelentés (6,00 h-tól 14,00 h-ig) a 471-652 számon lehetséges.

9.1.2. A hiba elhárításának rendje

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

- A bejelentett hiba élet- vagy vagyonbiztonságot veszélyeztet, akkor elhárítását azonnal, de legkésőbb a hiba bejelentését követő 1 órán belül meg kell kezdeni.
- A hiba több lakóépületben, vagy lakásban okoz szolgáltatás kiesést. A javítást azonnal, de legkésőbb a bejelentés időpontjától számított 2 órán belül meg kell kezdeni.
- A bejelentett hiba egy lakást érint. A javítást lehetőleg 08-21 óra között, a bejelentővel egyeztetett időpontban meg kell kezdeni.

A hibaelhárítás részletesebb szabályait a "Hibaelhárítás rendje" című társasági belső előírás tartalmazza.

9.2. Hibából eredő szüneteltetés

9.2.1.

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

9.2.2.

Az előző pontban leírt eljárást kell alkalmazni abban az esetben is, ha a szüneteltetést más közmű okozza (villamos áram-, gáz-, vízszolgáltató) azzal az eltéréssel, hogy a társaság elszenvedett, bizonyított kárait az okozó közmű felé tovább kell hárítani.

9.2.3.

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

9.2.4.

A távhőszolgáltatói berendezéseken végzett, előre tervezhető karbantartási és felújítási munkák miatt szükségessé váló szüneteltetés esetén a felhasználók előzetes kiértesítését (legalább 8 nappal korábban) biztosítani kell.

9.2.5.

A távhőszolgáltató berendezéseken előre nem tervezett javítások miatti szolgáltatás szüneteltetésnél 8 órával a leállás előtt kell értesíteni az érintett felhasználókat, kivétel üzemzavar esetén.

9.3. Korlátozás**A távhőszolgáltató jogosult:**

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

a szolgáltatást korlátozni. A korlátozás általános feltételeit a kormány az e törvény végrehajtásáról szóló rendeletben határozza meg.

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

Lakossági felhasználó korlátozására csak végső esetben és csak akkor kerülhet sor, ha az egyéb felhasználó korlátozása után az még szükséges. A korlátozási sorrendet az önkormányzat rendelete 2. sz. melléklete tartalmazza.

A távhőszolgáltatás szünetelése miatt a felhasználói berendezésekben keletkezett károkat, ha a szolgáltatás szünetelésében a felhasználó vétlen, a szolgáltató köteles megtéríteni. Ezen túlmenően a Tsz. 40. § szerinti szüneteltetésből, illetőleg a Tsz. 41. § szerinti korlátozásból eredő károkért a távhőszolgáltatót kártalanítási kötelezettség nem terheli.

9.3.2. Korlátozás a felhasználó szerződésszegése esetén

A felhasználó szerződésszegése esetén a távhőszolgáltató a távhőszolgáltatási közüzemi szerződésben meghatározott távhőmennyiség legalább 50%-ával csökkentett mértékű szolgáltatást teljesíthet. A használati melegvíz szolgáltatás teljes mértékben megszüntethető.

A távhőszolgáltató jogosult olyan műszaki megoldásokat alkalmazni, amelyek lehetővé teszik az (1) bekezdés szerinti csökkentett szolgáltatást akkor, ha a szerződésszegést az egyes épületrészek tulajdonosai, bérlői, használói követik el.

A távhőszolgáltató szolgáltatási kötelezettségének csökkentése nem sújthatja azokat a felhasználókat, akik felhasználói kötelezettségüknek eleget tesznek.

A járási hivatal határozatában elrendelheti – a Tszt. 51. § (8) bekezdésben foglalt esetekben – a felhasználási helyre történő bejutást.

10. Reklamációk, panaszügyek kezelése

10.1. Kifogás a számla ellen

A felhasználó a benyújtott számla ellen a fizetési határidőt követő 15 napon belül kifogást emelhet. A kifogás bejelentésének a számla kiegyenlítésére nincs halasztó hatálya, ha a számla összege az előző év azonos időszakára vetített díj kétszeresét nem haladja meg.

A távhőszolgáltató vagy megbízottja köteles a kifogást megvizsgálni és ennek eredményéről a felhasználót a reklamációtól számított 15 napon belül szóban vagy írásban értesíteni. Kivételes esetekben a helyszíni vizsgálat vagy valamely hatóság megkeresésének szükségessége esetén egy alkalommal legfeljebb 15 nappal meghosszabbítható. A válaszadási határidő meghosszabbításáról és annak indokáról a felhasználót írásban, a válaszadási határidő letelte előtt tájékoztatni kell.

Ha a felhasználót visszatérítés illeti meg, a távhőszolgáltató a díjkülönbözetet az írásos értesítőt követően, az elbírálás utáni számlában köteles jóváírni. Ha a felhasználónak nincs tartozása, a visszatérítés összege jóváírható, készpénzben kifizethető vagy átutalható. Ha felhasználónak van tartozása, a visszatérítés összegét a hátralék csökkentésére kell elszámolni. Ha a szolgáltató az írásos értesítést követően, az előzőekben leírtak szerint 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 szolgáltatót díjkülönbözet illeti meg, a távhőszolgáltatás díját a helyesbítő számlán feltüntetett fizetési határidőig vagy fizetési megállapodásban részletezett módon egyenlítheti ki a díjfizető.

Késedelmes fizetésnek minősül, ha a felhasználó a számla esedékessége, vagy részletfizetés esetén az Ózdi Távhő Kft. által módosított határidő után egyenlíti ki a számla összegét.

10.2. Kifogás az elszámoló mérővel szemben

Az elszámoló mérők előírásnak megfelelő hiteles állapotban tartásáról annak tulajdonosa köteles gondoskodni. A felhasználó tulajdonában lévő költségmegosztó,

elszámoló, vagy ellenőrző mérő hitelesítéséről tehát a felhasználónak kell gondoskodnia.

A felhasználó, vagy megbízottja, illetve a szolgáltató jogosult a másik fél tulajdonában lévő elszámolási mérő rendkívüli hitelesítését kérni. A mennyiben a hitelesítés során a mérő pontossága nem megfelelő, úgy a hitelesítéssel kapcsolatos költség a tulajdonost, ellenkező esetben a hitelesítést kérőt terheli.

10.2.1. Az elszámoló mérő meghibásodásával kapcsolatos tennivalók

A költségmegosztó és az elszámoló mérők meghibásodását azonnal be kell jelenteni a szolgáltatónak, a bejelentéseket nyilvántartásba kell venni. A meghibásodás bejelentését követően a tulajdonosnak - a javításra vonatkozóan - azonnal meg kell tenni az intézkedéseket.

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

A meghibásodás időszakának illetve a mérőműszerrel nem mért időszaknak elszámolására az Üzletszabályzat idevonatkozó (8.3.3., b) pontjaiban leírtakat kell alkalmazni.

10.3. 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 az előző időszak átlagfelhasználását figyelembe véve kell az elszámolást elkészíteni és erről a számla benyújtásával egyidőben tájékoztatni kell a felhasználót.

10.4. Minőségi reklamáció

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

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

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

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

A távhőszolgáltató a beérkezett reklamációt kivizsgálja, és a hiba jellegétől függően intézkedik a hiba kijavításáról. Ennek megtörténtéről értesíti a panasztevőt és intézkedést tesz a szükséges számlakorrekcióra.

10.5. Panaszügyek kezelése

- A panasz olyan kérelem, amely egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul, és elintézése nem tartozik más – így különösen bírósági, államigazgatási – eljárás hatálya alá.
- A közérdekű bejelentés olyan körülményre hívja fel a figyelmet, amelynek orvoslása, illetőleg megszüntetése a közösség vagy az egész társadalom érdekét szolgálja. A közérdekű bejelentés javaslatot is tartalmazhat.

Panasszal és közérdekű bejelentéssel bárki – szóban, írásban vagy elektronikus úton – fordulhat a tárgykörben eljárásra jogosult szervhez. A szóbeli bejelentést az eljárásra jogosult szerv köteles írásba foglalni.

Az Ózdi Távhő Kft. diszpécser szolgálatához, ügyfélszolgálatához és az ügyvezető igazgatóhoz beérkezett minden panaszt, illetve bejelentést nyilvántartásba kell venni.

10.5.1. Panaszbejelentés kivizsgálására jogosult szervezeti egységek

A felhasználó panaszával - a következő sorrendben - a távhőszolgáltató ügyfélszolgálatához, a távhőszolgáltató vezetőjéhez, a távhőszolgáltató tulajdonosához vagy a felhasználói érdekképviseleti szervekhez, továbbá az illetékes bírósághoz fordulhat.

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

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

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

Abban az esetben, ha a távhőszolgáltató a felhasználó panaszát nem orvosolja, vagy a felhasználó nem fogadja el a válaszadást, a felhasználó sérelmének orvoslását kérheti Ózd város Jegyzőjétől, vagy a területileg illetékes felhasználói érdekvédelmi szervtől, valamint az illetékes bíróságtól.

10.5.2. Ügyintézési határidő

A panaszbejelentések, illetve a közérdekű bejelentések kivizsgálására és az írásban történő válaszadásra nyitva álló határidő 15 nap, kivételes esetben legkésőbb 30 nap.

Ha az elbírálást megalapozó vizsgálat előreláthatólag harminc napnál hosszabb ideig tart, erről a panaszost (bejelentőt) a panasz (bejelentés) beérkezésétől számított tizenöt napon belül – az elintézés várható időpontjának egyidejű közlésével – tájékoztatni kell.

A panasz vizsgálata mellőzhető, ha a panasztevő a sérelmezett tevékenységről (mulasztásról) való tudomásszerzéstől számított hat hónap után terjesztette elő a

panaszát. A tudomásszerzéstől számított egy éven túl előterjesztett panaszt érdemi vizsgálat nélkül el kell utasítani. (2004. évi XXIX. törvény 142. §)

11. Kapcsolatok

11.1. Kapcsolat a felhasználókkal és a felhasználói érdekképviseletekkel

A felhasználókkal az együttműködés és a közvetlen kapcsolattartás az ügyfélszolgálati tevékenység keretében történik.

Az Ózdi Távhő Kft. kapcsolatot tart a helyi- és az országos felhasználóvédelmi szervezetekkel annak érdekében, hogy a felhasználókat érintő kérdésekben

- megismerje azok véleményét,
- visszajelzést adjon az érdekképviseletek által közvetített panaszok és észrevételek kivizsgálásának eredményéről.

Szolgáltató a felhasználóvédelmi szervezet illetékességéhez tartozó, a felhasználókat érintő kérdésekben az együttműködést nem tagadhatja meg, köteles a közérdekű adatokat - kivéve szolgálati titok - hozzáférhetővé tenni.

Közérdekű adatnak minősül a hatályos jogszabály előírásainak megfelelő adat.

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

A felhasználóvédelmi szervezetek által kezdeményezett ügyekben a távhőszolgáltató ügyintézés határideje 15 nap. Kivételes esetekben, a válaszadási határidő helyszíni vizsgálat vagy valamely hatóság megkeresésének szükségessége esetén egy alkalommal legfeljebb 15 nappal meghosszabbítható. A válaszadási határidő meghosszabbításáról és annak indokáról írásban, a válaszadási határidő letelte előtt tájékoztatást kell nyújtani.

11.2. Kapcsolat a beszállítókkal

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

11.2.1.

Az **Észak-Magyarországi Áramszolgáltató NyRt**-vel a kapcsolattartást a villamos energiáról szóló 2007. évi LXXXVI. törvény (VET) előírásai szerinti szerződések biztosítják.

A szerződések egy évre szólnak. Módosításukra egy alkalommal van lehetőség.

A vételezési helyek fogyasztásának leolvasására és elszámolására havonta kerül sor. A leolvasást a vételezési helyeken az ÉMÁSZ alkalmazottai az Ózdi Távhő Kft. dolgozóinak jelenlétében végzik. A számlákat az Ózdi Távhő Kft. havonta egyenlíti ki.

11.2.2.

Az Ózdi Távhő Kft. tulajdonában és üzemeltetésében lévő fűtőerőmű folyamatos és biztonságos földgáz ellátása érdekében - a szerződéses kapcsolaton túl - a társaság dolgozói folyamatos kapcsolatot tartanak a gázszolgáltató szakembereivel.

11.2.3.

A használati melegvíz-készítéshez és az Ózdi Távhő Kft. saját felhasználásához szükséges hidegvíz folyamatos biztosítása érdekében folyamatos kapcsolatot tart a város víziközmű-szolgáltatójával.

A saját felhasználásra vonatkozó bekötési fővezetők leolvasását az Ózdi Távhő Kft. és a víziközmű-szolgáltató dolgozói havonta közösen végzik.

Lakásban elhelyezett használati melegvíz-költségmegosztók leolvasása, továbbá működőképességének és a plomba sértetlenségének ellenőrzése meghatározott rendszerességgel, de legalább évente egy alkalommal megtörténik.

12. Energiagazdálkodás, energiatakarékosság

Az Ózdi Távhő Kft. kiemelt jelentőséget tulajdonít a gazdaságos energiafelhasználásnak és a veszteségek csökkentésének. Ennek megfelelően tevékenységében a következő szempontok az irányadók:

- A felhasználók igényeit a lehetséges legkisebb primer tömegárammal és a legnagyobb hőmérsékletlépcsővel kell kielégíteni.
- A szolgáltatói berendezéseket és eszközöket olyan műszaki színvonalon kell tartani, hogy az előző feltétel teljesíthető legyen.
- A gazdaságos energiafelhasználásban még nem érdekelt felhasználók számára a mérés alapján való elszámolás vonzóvá tétele (EKOMEN program), következésképpen a felhasználói berendezések műszaki színvonalának emelésében az érdekeltség megteremtése.
- A primer menetrend lehető legpontosabb igazítása az időjárási viszonyokhoz és a felhasználói igényekhez.
- Új és felújításra kerülő hőközpontoknál elsődleges szempont a gazdaságos hőfelhasználást biztosító hőközpontok létesítése.
- A távfelügyeleti rendszerbe kapcsolt hőközpontok fejlesztésének beindítása.
- Az új vezetékek építésénél nagy hőszigetelési határfokú, közvetlen talajba fektetett műanyag köpenycsöves vezetékek építése.
- A meglévő vezetékek folyamatos karbantartásával a hálózati veszteségek csökkentése.

13. Minőségbiztosítás

13.1. Műszaki - minőségi jellemzők

A hőszolgáltatás minőségének jellemzőjét a szolgáltatási mód határozza meg.

A távhőszolgáltató fűtési idény alatt köteles a távfűtés szolgáltatást a minőségi feltételek között meghatározott jellemzők biztosításával folyamatosan fenntartani.

A távhőszolgáltató köteles a fűtési időszak fűtési idényen kívüli részében a felhasználók részére rendelkezésre állni.

A (2) bekezdés szerinti időszakban a fűtést:

- a) a felhasználók és a távhőszolgáltató eltérő megállapodása hiányában városi szinten meg kell kezdeni, ha az Országos Meteorológiai Szolgálat honlapján közzétett, Ózdra vonatkozó meteorológiai előrejelzés alapján a napi átlaghőmérséklet 10 °C alá csökken, vagy két egymást követő napon át 12 °C alatt marad.
- b) a felhasználók írásos megrendelése alapján biztosítani kell, amennyiben a távhőszolgáltató ezzel kapcsolatos feltételeit elfogadják.

A fűtés be- és kikapcsolását a szeptember 15. és október 15., valamint április 15. és május 15. közötti időszakban eltérő megállapodás hiányában írásban kell kérni, a szolgáltatás igénybevétele, lemondása előtt 24 órával.

A használati melegvíz szolgáltatását a távhőszolgáltató a karbantartási, felújítási és az önkormányzat által elrendelt korlátozási időszak kivételével a közüzemi szerződésben foglaltak alapján végzi.

13.2. Az Ózdi Távhő Kft. minőségellenőrzési rendszere

Társaságunk tevékenységének alapvető célja a felhasználók igényeinek minél magasabb szintű kielégítése. Ennek érdekében olyan minőségellenőrzési rendszer működik, amelyik a vizsgált épület hőellátó rendszerének minden lényeges elemére kiterjedő ellenőrzéssel lehetővé teszi a távhőszolgáltatás minőségének folyamatos biztosítását. A szolgáltatási üzem a fűtési idény kezdete előtt a szolgáltatás biztosítására karbantartási tervet készít, mely magába foglalja az egyes hőközpontokban végzendő gépész, villamos és szabályzással összefüggő munkákat. Ezeket végzik el a nyári karbantartás idején.

Az előzőeken túlmenően az ellenőrzés során feltárt hiba részletes műszaki vizsgálata alapján kerülnek meghatározásra a szükséges beavatkozások.

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

A felhasználói rendszer hiányosságából eredő hiba esetén az Ózdi Távhő Kft. az épület tulajdonosát írásban tájékoztatja a távhőszolgáltatás elégtelenségének okáról és annak elhárítási módjáról.

Legfontosabb célkitűzésünk, hogy felhasználóinkat a lehető legmagasabb szakmai színvonalon szolgáljuk ki, a vásárlóerő figyelembevételével. Ezért törekszünk folyamatosan fejleszteni tevékenységünket, és az azt szolgáló menedzsmentrendszereket.

Ennek érdekében olyan hatékony minőségbiztosítási rendszert vezettünk be és működtetünk, amely garantálja szolgáltatásunk állandó, kifogástalan minőségét, folyamatos fejlesztését, felhasználóink megelégedettségét. Céljaink megvalósításának fontos eszköze az ISO 9001:2009 (MSZ EN ISO 9001:2009) szabvány követelményének megfelelő minőségbiztosítási rendszer alkalmazása és a cég nemzetközi tanúsításának megtartása.

Célunk, hogy úgy irányítsuk és működtessük az Ózdi Távhő Kft-t, hogy neve egyben a szolgáltatás folyamatosan magas színvonalának garanciáját jelentse. Munkánk sikere és eredményessége csak a minőség prioritása, és folyamatos fejlesztése mellett valósulhat meg.