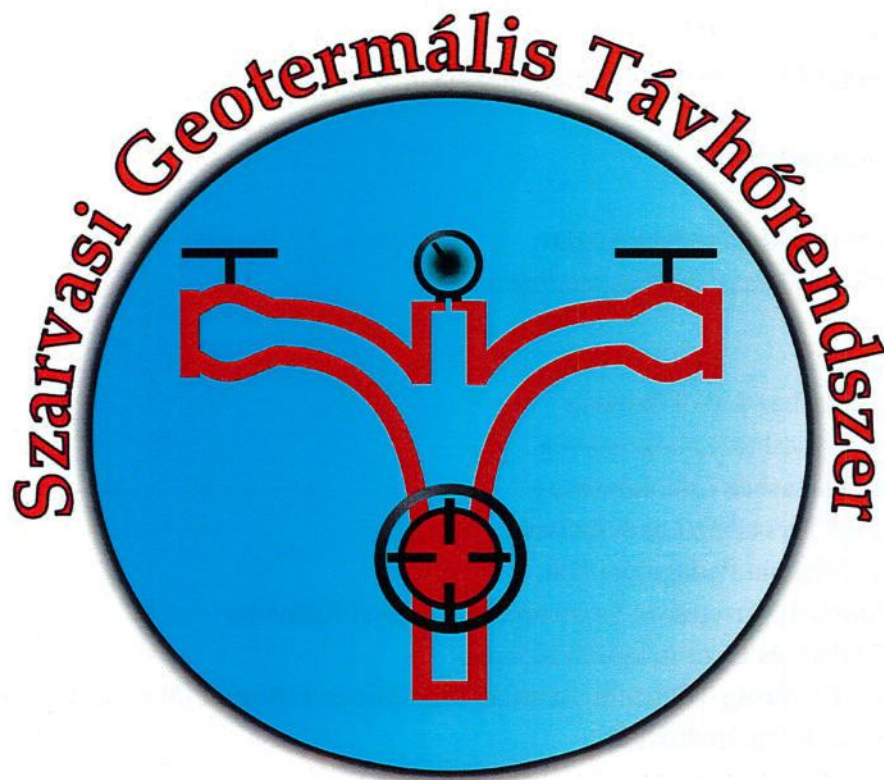


# A Szarvasi Geotermális Távfűtőrendszer Üzletszabályzata



Jóváhagyta: Gémes Tibor ügyvezető

A szabályzat a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény (a továbbiakban: Tszt.), annak végrehajtási rendelete (157/2005. [VIII. 15.] Korm. rendelet), illetve Szarvas Város Önkormányzata Képviselő-testületének a távhőszolgáltatásról szóló 4/2006. (I.20.) önkormányzati rendelete (a továbbiakban: Ör.) előírásainak betartásával készült.

## 1. A távhőszolgáltató társaság legfontosabb adatai

**A társaság elnevezése, cégneve:** „Szarvasi Gyógy-Termál” Gyógyfürdő és Termálvízszolgáltató Nonprofit Kft.

**Rövidített neve:** Szarvasi Gyógy-Termál Nonprofit Kft.

**Székhelye:** 5540 Szarvas, Kossuth L. u. 23.

**Telefonszáma:** 66/311-684

**Alapító neve, székhelye:** Szarvas Város Önkormányzata, 5540 Szarvas, Szabadság út 36.

**Alapító okirat kelte:** 2017. november 1.

**Fő tevékenysége:** 3600, víztermelés, -kezelés, -ellátás

**Jegyzett tőkéje:** 32.000.000 Ft, azaz harminckettő-millió forint

**Cégbejegyzés száma:** 04 09 001546

**Törvényességi felügyelet:** Gyulai Törvényszék Cégbírósága

## 2. Társaság tevékenysége

A társaság alapvető feladata többek között:

Hőenergia termelés, elosztás, értékesítés fűtési célra.

### Ellátási területe

- a) Kis utcai Társasház Lakóközösség
- b) Lehel utcai Társasház Lakóközösség
- c) Petőfi utcai Társasház Lakóközösség
- d) Szabadság úti Társasház Lakóközösség
- e) Gál Ferenc Főiskola Pedagógiai Kar
- f) Tessedik Sámuel Múzeum és Szárazmalom, Városi Könyvtár
- g) Szarvasi Család- és Gyermejjóléti Központ
- h) Körös-szögi Kistérség Többcélú Társulás Szociális és Gyermejjóléti Intézmény
- i) Békés Megyei Kormányhivatal
- j) Szarvas Város Önkormányzata
- k) SZIE Gazdasági, Agrár- és Egészségtudományi Kar
- l) Gyulai Szakképzési Centrum
- m) Szlovák Általános Iskola, Óvoda és Kollégium
- n) Cervinus Teátrum Művészeti Szolgáltató Közhasznú Nonprofit Kft.
- o) Szarvasi KOMÉP Városgazdálkodási Nonprofit Kft.
- p) Liget Hotel Kft.
- q) Szarvasi Szakorvosi Kft.
- r) Szirén Plusz Kft.
- s) Szarvas Város Óvodái és Bölcsődéje



- t) Szarvasi Gyermekelelmezési Nonprofit Kft.
- u) NAPRA-FORGÓ ART BT.
- v) Szarvasi Gyógy-Termál Nonprofit Kft. (Szarvasi „Szent Klára” Gyógyfürdő)

### **Általános működési feltételek és keretek**

A Szarvasi Gyógy-Termál Nonprofit Kft. távhőszolgáltatási tevékenységét a vonatkozó jogszabályok, az Alapító Okirat, valamint a Szervezeti és Működési Szabályzatban meghatározott feltételekkel és keretek között végzi.

### **Az Üzletszabályzat célja**

A Szarvasi Gyógy-Termál Nonprofit Kft. Üzletszabályzatát a fogyasztók tájékoztatása, a szolgáltatási feltételrendszer egyértelmű rögzítése és a kiegyensúlyozott szolgáltató-fogyasztó kapcsolatrendszer kialakítása érdekében készítette el. Az Üzletszabályzat részletesen meghatározza az érvényben lévő jogszabályok által biztosított kereteket, valamint azokat a legfontosabb feltételeket, amelyek elengedhetetlenül szükségesek a fogyasztó és a szolgáltató eredményes együttműködéséhez, így tartalmazza a jogokat és kötelezettségeket. Az Üzletszabályzat továbbá tükrözi a Kft. legfontosabb célkitűzését: a korszerű, energiatakarékos, környezetkímélő és gazdaságos működtetés mellett a fogyasztói igények megbízható és folyamatos kielégítését.

### **Az Üzletszabályzat hatálya**

A jelen Üzletszabályzat hatálya kiterjed a fogyasztói kör felsorolásában található magánlakásokra, önkormányzati intézményekre és gazdálkodó szervezetekre, kivéve a saját részre végzett szolgáltatást.

### **3. Fogalom meghatározások**

- a) csatlakozási pont: a szolgáltatói és a felhasználói berendezés határán, találkozási pontján beépített elzáró szerelvénynek a felhasználó felé eső oldala, elzáró szerelvény hiányában a felhasználási helyet magában foglaló ingatlan (épület, építmény, telek) tulajdoni határa;
- b) díjfizető: épületrészenkénti díjmegosztás esetén az épületrésznek a közszolgáltatási szerződésben megnevezett tulajdonosa, az e törvényben meghatározott esetekben az épület, építmény vagy az épületrész bérlője, használója;
- c) engedélyes: a távhőtermelő létesítmény létesítésére, távhőtermelésre, valamint a távhőszolgáltatásra engedéllyel rendelkező;
- d) épületrész: e szabályzat alkalmazásában a távhővel ellátott épületnek, építménynek, ingatlanak funkcionálisan önálló, külön vagy közös tulajdonban lévő része (lakás, üzlethelyiség, lépcsőház stb.);
- e) felhasználási hely: a felhasználó tulajdonában lévő, a közszolgáltatási szerződés tárgyát képező olyan épület, építmény, épületrész, amelynek távhőfogyasztása önállóan mérhető;

f) felhasználó: a távhővel ellátott épületnek, építménynek, a törvényben meghatározott esetben az épületrésznek a távhőszolgáltatóval a távhőmérés szerint történő szolgáltatására vonatkozóan közszolgáltatási szerződéses jogviszonyban álló tulajdonosa, több tulajdonos esetén a tulajdonosok közössége [a társasház, a lakásszövetkezet, a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: Ptk.) szerinti közös tulajdon esetén a tulajdonostársak]. 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:

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

fb) egyéb felhasználó: az fa) pontban nem említett épület, építmény tulajdonosa, tulajdonosainak közössége, épületrészenkénti hőmennyiségmérés esetén az egyes épületrészek tulajdonosa;

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

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

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

j) hőhordozó közeg átalakítása: a hőhordozó közeg fizikai jellemzőinek megváltoztatása;

k) 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:

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

kb) 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;



- kc) felhasználói hőközpont: egy épület vagy építmény hőellátása céljából a hőhordozó közeg fogadására, átalakítására, mennyiségének szabályozására, mérésére szolgáló technológiai berendezés;
- l) megújuló energiaforrás: a nem fosszilis megújuló energiaforrások (szél-, nap-, víz- és geotermikus energia, biomassza, hulladék-lerakóhelyeken és szennyvíztisztító telepeken keletkező gázok, biogázok energiája);
- m) szabálytalan vételezés: a távhő felhasználásáról szóló közszolgáltatási szerződés nélküli távhőfogyasztás vagy a távhőnek szerződésszegő módon történő vételezése;
- n) 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;
- o) távhő: az a hőenergia, amelyet a távhőtermelő létesítményből hőhordozó közeg (gőz, melegített víz) alkalmazásával, távhővezeték-hálózaton keresztül, üzletszerű tevékenység keretében a felhasználási helyre eljuttatnak;
- p) távhőszolgáltatás: az a közszolgáltatás, 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;
- q) távhőszolgáltató: az a gazdálkodó szervezet, amely meghatározott településen vagy a település meghatározott részén a távhő üzletszerű szolgáltatására engedélyt kapott;
- r) távhőtermelő: az a gazdálkodó szervezet, amely távhő termelésére engedélyt kapott;
- s) távhőtermelő létesítmény: az erőmű távhő-szolgáltatási célra hőtermelő létesítménye, távhőt előállító fűtőmű, kazántelep, kazán, hulladékégető mű, geotermikus energiát távhőszolgáltatás céljára kitermelő vagy más megújuló energiát (pl. biokazán, hőszivattyú, napkollektor) és hulladékhőt hasznosító távhőtermelő berendezés;
- t) 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;
- u) üzletszabályzat: az önkormányzat jegyzője által jóváhagyott és az illetékes fogyasztóvédelmi hatóság által véleményezett szabályzat, amely a helyi szolgáltatási sajátosságok figyelembevételével szabályozza a távhőszolgáltató működését és meghatározza a távhőszolgáltató kötelezettségeit és jogait,



szabályozza a távhőszolgáltató és a felhasználó szerződéses viszonyát, a mérés és elszámolás rendjét, valamint a szolgáltatónak a felhasználóval, a fogyasztóvédelmi hatósággal és a felhasználók társadalmi érdek-képviselői szervezeteivel (a továbbiakban: felhasználói érdekképviselő) való együttműködését.

#### **4. A távhőszolgáltatás általános jellemzői**

A Szarvasi Gyógy-Termál Nonprofit Kft. végzi a hévíz kitermelését, hálózaton keresztül a fogyasztókhoz való juttatást, a felhasználóknak történő hőátadást, és a távhőszolgáltatásért járó díj kiszámlázását.

A távhőszolgáltató minden felhasználónak alternatív fűtési megoldásként nyújtja a geotermikus hőenergiát. Fogyasztóinak saját földgáz üzemű fűtési rendszerük van, a távhőszolgáltató garantált szolgáltatást a rendelkezésére álló termál hőmennyiség és a külső hőmérséklet függvényében tud biztosítani, mint alapfűtést.

A távhőenergia szolgáltatást távhőt átalakító berendezés működtetésével a felhasználói vezetékhálózat hőhordozó közegét felmelegítve adja át a felhasználóknak, mely lehet fűtési célú és használati melegvíz szolgáltatási célú.

A távhőszolgáltató tulajdonát képezi a csatlakozási pontig található távvezeték, a hőcserélő, a felhasznált termálvíz mennyiségének szabályozását biztosító berendezések, a hőcserélő utáni első elzáró szerelvény és a hitelesített hőmennyiségmérők, melyek karbantartásáról és javításáról maga gondoskodik.

A távhőszolgáltató az elfogyasztott távhő mennyiségét a fogyasztó hőközpontjában hiteles hőmennyiségmérővel méri, részleteit az egyes fogyasztókkal kötött egyedi közszolgáltatási szerződések tartalmazzák.

Fűtési időszak az év október 15. és a következő év április 15. közötti időszak. Ettől való eltérést a fogyasztók kezdeményezhetik.

A fogyasztói hőközpont elhelyezését biztosító ingatlantulajdonos annak zavartalan megközelítését és használatát köteles a távhőszolgáltató részére biztosítani.

#### **5. Fogyasztási helyek létesítése vagy bővítése, és azok feltételei**

##### **Előzetes tájékoztatás**

A távhőszolgáltatást igénybe venni szándékozók, vagy a meglévő rendszerét bővíteni kívánó fogyasztóknak az igényük kielégítésének feltételeiről még az igénybejelentés előtt tájékoztatás iránti kérelmet kell benyújtaniuk.

A távhőszolgáltató a megkeresés beérkezésétől számított 30 napon belül írásban köteles előzetes tájékoztatást adni.

Az előzetes tájékoztatásnak tartalmaznia kell:

- a kérelemben és a mellékelt iratokban, tervekben foglalt adatok és igények figyelembevételével a szükséges műszaki-gazdasági feltételeket;
- a szükséges engedélyeket, hozzájárulásokat;
- az eljárás módját;
- az érdekelt kérésére a felhasználói hőközpont tervezéséhez szükséges adatokat.

## **Igénybejelentés**

A távhőszolgáltatást igénybe venni szándékozó új, vagy a korábbinál nagyobb hőteljesítményt igénylő fogyasztó írásban nyújthatja be igényét.

Az igénybejelentésnek tartalmaznia kell:

- az igénylő nevét, címét;
- a felhasználási hely megnevezését, címét, helyrajzi számát;
- a távhőmennyiség mérésének helyét;
- fűtési rendszerének jelenlegi technikai jellemzőit;
- a felhasználási helyen vételezni kívánt legnagyobb hőteljesítményt és a tervezett éves hőigényt;
- a távhővételezés megkezdésének tervezett időpontját;
- a távhő felhasználásának célját (fűtés, használati melegvíz-készítés, technológiai cél, hőhordozóval együttes igénybevétel).

## **Tájékoztatás**

A benyújtott igény alapján a távhőszolgáltató megvizsgálja, hogy az igényelt hőmennyiséget biztosítani tudja-e. Ha igen, konkrét műszaki lehetőséget javasol, tájékoztatást ad az igény kielégítésének műszaki feltételeiről, a bekapcsoláshoz szükséges, az igénybejelentő által elvégzendő munkálatok megjelöléséről, az átalakítás feltételeiről és a tervezési irányelvekről, valamint tájékoztat a lehetséges csatlakozási pontról.

A tájékoztatónak tartalmaznia kell az igénybejelentőt terhelő költségek jogcímét, mértékét, a fizetendő csatlakozási díj összegét, illetve azt az időtartamot, ameddig a távhőszolgáltató az általa adott ajánlathoz kötve van, amely 90 napnál rövidebb nem lehet.

A távhőszolgáltató az igénybejelentésre a megkereséstől számított 30 napon belül köteles válaszolni. A távhőszolgáltató által közölt feltételek elfogadásáról az igénybejelentő írásban köteles nyilatkozni.

## **Csatlakozás feltételei**

A csatlakozás, bővítés, átalakítás engedélyének birtokában kiviteli tervet kell készíteni. Az elkészült kiviteli tervet 3 példányban a távhőszolgáltatóhoz kell benyújtani véleményezésre. A kivitelezés megkezdésének feltétele a távhőszolgáltató által elfogadott és jóváhagyott kiviteli terv, melynek átfutási ideje legfeljebb 30 nap.

A szolgáltatás megkezdésének feltétele az elfogadott kiviteli terv szerint elkészült fogyasztói rendszer és a megkötött közszolgáltatási szerződés.

## **Pénzügyi feltételek**

A fogyasztói berendezések létesítésének költségei más megállapodás hiányában a fogyasztási hely tulajdonosát terheli.



A fogyasztási hőigény kielégítése érdekében szükségessé váló szolgáltatói berendezések fejlesztése elősegítésére a szolgáltatóval kötött megállapodásban rögzített mértékű csatlakozási díjat fizet.ü

## 6. Szerződéses kapcsolatok

A közszolgáltatási 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 közszolgáltatási 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;
- 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;
- épületrészenkénti díjfizetés esetén a díjfizetők nevét, címét, természetes személyazonosító adatait, a díj megosztásának a felhasználó által meghatározott módját, arányait;
- a távhőszolgáltató és a felhasználó szerződésszegésének következményeit;
- az önkormányzat rendeletében megállapított korlátozás mértékét;
- a közszolgáltatási szerződés hatálybalépésének és megszűnésének időpontját, a módosítás lehetőségét és feltételeit, a felmondási időt és a felmondás egyéb feltételeit;
- a hőhordozó közeg megnevezését, a távhőszolgáltató által biztosított legnagyobb hőteljesítményt és az - az elszámolásra, a számlázásra és a díjfizetésre vonatkozó rendelkezéseket;
- 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.

A felhasználó képviselőjének jogállását a társasházakról szóló 2003. évi CXXXIII. törvény, egyéb esetben a Ptk. szabályozza.



**Szerződések típusai:**

- a) hitelesített mérővel mért hőmennyiség alapján a konkrét fogyasztásnak megfelelően a primer (előremenő) vezetékágon található fogyasztóknak
- b) átalánydíjas (megegyezés alapján) számlázás a szekunder (visszatérő) vezetékágon található fogyasztóknak.

**7. Ügyfélszolgálati tevékenység**

A Szarvasi Gyógy-Termál Nonprofit Kft. ügyfélszolgálat a társaság székhelyén (5540 Szarvas, Kossuth u. 23.) a fogyasztóinak megfelelő tájékoztatása érdekében, valamint a szolgáltatással kapcsolatos igények fogadására, kielégítésére, a reklamációk, észrevételek intézésére ügyfélszolgálati és hibabejelentő helyet működtet.

Munkaidőn kívül és pihenőnapokon a termálkút-kezelő gépész telefonszámán a társaság munkatársai időkorlátozás nélkül megkereshetők.

A szolgáltató a székhelyén a fogyasztói panaszok intézésére és a fogyasztók tájékoztatására a fogyasztóvédelmi törvényben meghatározott telefonos eléréssel működtetett ügyfélszolgálatot is biztosít.

A távhőszolgáltató honlapján, valamint a helyben szokásos módon közzéteszi:

- a távhőszolgáltató üzletszabályzatát;
- a távhőszolgáltató előző gazdálkodási évének adatait, a számvitelről szóló 2000. évi C. törvénynek megfelelő formában;
- a távhőszolgáltató gazdálkodásával kapcsolatos, a távhőszolgáltatás hatósági árait befolyásoló, a cégbíróságnál elérhető vagy egyéb nyilvános, üzleti titkot nem képező információkat;
- a távhőszolgáltató szolgáltatási területén elérhető, a távhőszolgáltatással kapcsolatos támogatások feltételeit, pályázatok adatait;
- az illetékes fogyasztóvédelmi szervek és felhasználói társadalmi érdekképviselők elérhetőségét;
- a felhasználói panaszok intézésével kapcsolatos információkat;
- a távhőszolgáltató gazdálkodására vonatkozó gazdasági és műszaki információkat;
- a távhőszolgáltató működési területén működő, az épületek energetikai jellemzőinek tanúsítását végző energetikai tanúsítók, valamint az energetikai auditálást végző személyek elérhetőségét, továbbá az energiahatékonyság javítását célzó intézkedések, programok hozzáférhetőségét;
- a távhőszolgáltató működési területén működő, energetikai fogyasztói tanácsadó vagy érdekvédelmi szervezetek elérhetőségét (beleértve internetes honlapjuk elérhetőségét), amelyek tájékoztatást nyújthatnak energiahatékonyságot javító intézkedésekről és programokról, az energiafogyasztásra vonatkozó referenciaértékekről, valamint az energiával működő berendezések fogyasztáscsökkentésével kapcsolatos leírásokról.

Továbbá:

- a közszolgáltatási tevékenységet folytató vállalkozás nevét;
- a közszolgáltatási tevékenységet folytató vállalkozás székhelyének és telephelyének elérhetőségét;
- a közszolgáltatással érintett szolgáltatási terület földrajzi elhelyezkedésének megnevezését;

- az alkalmazandó díjak mértékét, alkalmazásának feltételeit, díjképzésének szabályait (felhasználói kategóriánként és településenkénti bontásban);
- a közszolgáltatási tevékenysége során kötelezően alkalmazandó jogszabályok felsorolását, ide értve a közszolgáltatási tevékenységét szabályozó önkormányzati rendeletet településenkénti bontásban;
- a panaszok benyújtásával és intézésével kapcsolatos információkat;
- a feladatkörrel rendelkező fogyasztóvédelmi szervek, békéltető testületek és a fogyasztói érdekek képviselőit ellátó egyesületek elérhetőségét vagy a felügyeleti szerv honlapjának ezen információkat maradéktalanul tartalmazó közvetlen hivatkozását;
- az ügyfélszolgálat elérhetőségére és működésére vonatkozó információkat;
- az üzletszabályzatát, egyéb általános szerződési feltételeit.

## 8. Minőségbiztosítás

Társaságunk nagy hangsúlyt fektet a fogyasztóbarát minőségbiztosítási rendszer kiépítésére, amely magában foglalja a fogyasztók igényeinek kielégítését, teljeskörű tájékoztatását, környezetbarát technológiák alkalmazását. A minőségbiztosítás a kft. szintjén külön szabályzatban kerül rögzítésre.

## 9. Közszolgáltatási szerződés felmondása

A közszolgáltatási szerződés felmondását minden esetben írásban kell közölni.

Lakossági felhasználók az általános közszolgáltatási szerződést 30 napos felmondási idővel mondhatnak fel az alábbi feltétek teljesülése mellett:

- 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;
- a szerződés felmondása nem okoz jelentős kárt más számára, és nem korlátozza mások tulajdonosi, használói, bérlői jogait;
- viseli azokat a költségeket, amelyek a felhasználói berendezéseknek a felmondás következtében szükséges műszaki átalakításával merülnek fel;
- a szerződés felmondását a meglévő rendszer műszaki megoldása lehetővé teszi és a felmondás nem ütközik egyéb jogszabályba.

Egyéb felhasználók az egyedi közszolgáltatási szerződést a szerződésben meghatározott felmondási idővel, az abban meghatározott időpontra mondhatják fel.

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

- a megszüntetéshez a távhővel ellátott épület tulajdonosi közösségének valamennyi tagja hozzájárul;



- az épületrészben a távhőellátással azonos komfortfokozatú hőellátást valósítanak meg, amely az épület távhőellátását biztosító felhasználói berendezéstől függetlenül üzemeltethető;
- a megszüntetés nem okoz jelentős kárt az épület többi tulajdonosa számára, és nem korlátozza mások tulajdonosi, használói, bérleti jogait;
- viseli azokat a költségeket, amelyek a felhasználói berendezéseknek a szolgáltatás igénybevételének megszüntetésével összefüggésben szükséges műszaki átalakításával merülnek fel;
- a szolgáltatás igénybevételének megszüntetését a meglévő rendszer lehetővé teszi és az nem ütközik egyéb jogszabályba.

A távhőszolgáltató a közszolgáltatási szerződést a felhasználó, vagy díjfizető alábbi szerződésszegése esetén mondhatja fel:

- a felhasználó, vagy díjfizető a távhő folyamatos és biztonságos szolgáltatását, illetőleg más felhasználó vagy díjfizető szerződésszerű távhővételezését zavarja vagy veszélyezteti,
- a felhasználó, vagy díjfizető a távhő díját nem vagy nem a szerződésben meghatározott időben fizeti meg.

A közszolgáltatási szerződést a távhőszolgáltató akkor is felmondhatja, ha tudomást szerez arról, hogy a vele szerződéses kapcsolatban álló felhasználó a távhő vételezését a felhasználási helyen megszüntette. Ebben az esetben a közszolgáltatási szerződés felmondása miatt az épületben, épületrészben bekövetkező kár a felhasználót terheli.

## 10. A közszolgáltatási szerződés megszegése

### A szolgáltató részéről történő szerződésszegés esetei:

A felhasználó írásban köteles bejelenteni a szolgáltatónak – az általa vélt - szerződésszegés időpontját. A bejelentésben részletezni kell a szerződésszegés tényét, és meg kell jelölni, hogy a szerződésszegésből eredően milyen kára származott a felhasználónak. A kárt a bizonyítékok csatolásával és megjelölésével kell előterjesznie az általa megjelölt szerződésszegést követő 10 napon belül.

Távhőszolgáltató részéről szerződésszegésnek minősül:

- a távhőszolgáltatást a közszolgáltatási szerződésben meghatározott időpontban nem kezdi meg;
- a távhőt nem a közszolgáltatási 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;
- felróható magatartása folytán a távhőszolgáltatás megszűnik, vagy azt a Tsz.-ben meghatározott módon 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 felhasználó részéről történő szerződészegés esetei:**

A szolgáltató köteles a felhasználó részére írásban jelezni, ha álláspontja szerint a felhasználó által szerződészegés történt, a szerződészegés tudomására jutását követő 10 napon belül. Az írásbeli jelzéshez csatolni kell vagy meg kell jelölnie a bizonyítékokat. A felhasználó az értesítés kézhezvételét követő 15 napon belül köteles a szerződészegésre vonatkozó véleményét a szolgáltatónak írásban megküldeni.

*Felhasználó részéről szerződészegésnek minősül:*

- a szerződésben meghatározott hőtéljesítményt túllépi;
- a távhő folyamatos és biztonságos szolgáltatását, illetőleg más felhasználó vagy díjfizető szerződészerű 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.-ben foglalt feltételekkel szünteti meg.

**A közszolgáltatási szerződés megszegésének következménye:**

- díjvisszatérítés, illetőleg pótdíjfizetés
- kötbér
- kártérítés
- csökkentett mértékű szolgáltatás
- távhőszolgáltatás felfüggesztése
- közszolgáltatási szerződés felmondása

**11. A távhőszolgáltatási díjak elszámolása, számlázása****A távhőszolgáltatási díjak elszámolása**

A hőszolgáltatás elszámolásakor kizárólag hődíj elszámolása történik. A hődíj elszámolása a mérésügyről szóló 1991. évi XLV. törvény rendelkezéseiben meghatározott hitelesített, szabványos mérőeszköz alapján (hitelesített mérőeszköz alapján, vagy mérőeszköz hiányában átalány szerint) történik.

**A fogyasztásmérők leolvasása, ellenőrzése**

A szolgáltató köteles a hőmennyiségmérő állását minden hónap utolsó naptári napját követő első munkanapon leolvasni. A hőmennyiségmérők leolvasása a fogyasztó jelenlétében történik, a leolvasásról jegyzőkönyv készül, melynek egy eredeti példányát a fogyasztó azonnal átveszi. A szolgáltató köteles tájékoztatni a felhasználót a közszolgáltatási szerződésben a hőmennyiségmérés



helyéről. A mérők leolvasását és fenntartását a felhasználó köteles lehetővé tenni. Amennyiben a felhasználó (díjfizető) a felhasználási helyre történő bejutást nem teszi lehetővé, úgy a Tszt. 51.§ (8) bekezdésében foglaltak az irányadók. A felhasználó és szolgáltató jogosult a leolvasás helyességének és a mérőóra állásának ellenőrzésére. Amennyiben a felhasználó ezt kéri, a szolgáltató és a felhasználó a leolvasást közösen végzi. A felülvizsgálatot kérő az erre vonatkozó igényét a leolvasást megelőzően 48 órával a másik félnek írásban köteles ezt bejelenteni. Mindkét fél kérheti a másik féltől az alkalmazott mérőeszköz hitelességének mérésügyi hatóság általi igazolását, valamint az alkalmazott mérőeszközök megfelelő beépítésének méréstechnikai felülvizsgálatát. Ha a mérőeszköz felülvizsgálata indokolt volt, annak költsége a szolgáltatót terheli, ellenkező esetben a költséget a felhasználó köteles viselni.

### **A mérők meghibásodásának bejelentése**

A szolgáltató és a felhasználó az elszámolás alapjául szolgáló mérő(k) meghibásodásának tényét az észlelést követő 48 órán belül írásban köteles a másik félnek jelezni.

### **A távhőszolgáltatási díjak elszámolása a mérő meghibásodása esetén**

Amennyiben az elszámolás alapjául szolgáló bármelyik mérő, vagy annak része hibásan mér, a leolvasás adatai a számlázás alapjául nem szolgálhatnak. A meghibásodás időtartamára az előző év azonos időszakában mért mennyiség azonos szolgáltatási, illetve vételezési körülményeinek, - tényleges átlaghőmérséklettel - korrigált mennyiségét kell az elszámolás alapjának tekinteni. Ilyen időszak hiányában a meghibásodás elhárítását követő vagy a meghibásodás időpontját megelőző, legalább egy hónap hőfelhasználása képezi a korrekció alapját.

### **Távhőszolgáltatási díjak számlázása**

A jelenleg hatályos jogszabályok szerint a folyamatos szolgáltatás esetében a teljesítés időpontja a számla esedékességének a napja. A távhőszolgáltatás, mint folyamatos szolgáltatás jellegéből valamint a mérés szerinti elszámolásból adódóan a teljesítés időpontja és a számlázási időszak nem azonos időpontokat jelöl.

### **Számlázási időszak**

Egyéb megállapodás hiányában az elszámolási időszak a tárgyhónap 1. naptári napjától a tárgyhónap utolsó naptári napjáig tart. A szolgáltató díjváltozás vagy adóváltozás esetén, a felhasználók érdekeinek figyelembe vételével jogosult a soron kívüli mérőóra leolvasásra és a fentiekől eltérő számlázásra.

### **Rész-számla kibocsátása**

A szolgáltató rész-számla kibocsátására a felhasználó kérésére jogosult. A fizetendő rész-számlát az aktuális díjak és a tárgyhónapot megelőző év azonos számlázási időszak mennyiségi adatainak figyelembe vételével a várható átlaghőmérséklettel korrigálva, időarányosan kell megállapítani.

## A hőszolgáltatási számla tartalma

A számla a hatályos jogszabályokban meghatározott kötelező tartalmi kellékeken túlmenően egyéb adatokat is tartalmaz, amelyek a következők:

- a hőmennyiség mérő száma,
- a mérési kör fogyasztása,
- számlázási időszak.

## A számla kézbesítése

A szolgáltató a számlát a felhasználási helyre kézbesíti. A felhasználó írásban a felhasználási helytől eltérő számlakézbesítési címet is megjelölhet.

## 12. A költségosztós elszámolás

A költségmegosztás alapján fogyasztó felhasználó közvetlenül jogosult szerződni a szolgáltatóval. A fűtési költségmegosztás elveit és szabályait a felhasználó és a szolgáltató egymással kötött szerződésében rögzíteni kell.

## 13. A távhőszolgáltatási díjak megfizetése

### A díjak kiegyenlítése

A felhasználó a hőszolgáltatási díjat köteles határidőre megfizetni.

### A felhasználó kifogása

- A felhasználó a fizetési határidőn belül kifogással élhet, melyet a szolgáltató a kézhezvételtől számított 15 napon belül köteles kivizsgálni. Amennyiben a számla adataitól történő eltérés felhasználó bejelentési kötelezettségének elmulasztásából vagy késedelméből adódik, a kifogásolásnak a fizetési határidőre vonatkozóan halasztó hatálya nincs.
- A szolgáltató köteles a felhasználó részére a hőszolgáltatási számlát olyan módon kiállítani és kézbesíteni valamint a felmerült kifogást kivizsgálni, hogy az abban megjelölt határidőn belül a felhasználó fizetési kötelezettségét teljesíteni tudja.

### A számla helyesbítése, beszámítás

- A szolgáltató a hibájából bekövetkezett téves számlakibocsátás esetén köteles a számlát - legkésőbb a tárgyhónapot követő havi számlázásig - helyesbíteni és új fizetési határidőt megállapítani.
- Amennyiben a felhasználót díjvisszatérítés illeti meg, a szolgáltató köteles a díjvisszatérítés esedékességekor a felhasználó folyószámláját felülvizsgálni.
- Amennyiben a felhasználónak hátraléka keletkezett, úgy a szolgáltató köteles a díjvisszatérítést a hátralék összegébe beszámítani.



- Amennyiben a felhasználónak hátraléka nincs, úgy jogosult rendelkezni arra vonatkozóan, hogy a díjvisszatérítés a tárgy hónapot követő hónapok szolgáltatási díjába kerüljön beszámításra vagy annak egyösszegű visszafizetését kéri (készpénzben vagy átutalással).
- Amennyiben a felhasználó díjvisszafizetési igényéről rendelkezik, úgy a szolgáltató a visszajáró díjat 8 napon belül köteles azt a felhasználónak visszaautalni.
- Ha az elszámolás eredményeként a felhasználó vagy a díjfizető folyószámláján túlfizetés mutatkozik, a felhasználó, vagy a díjfizető eltérő kérésének hiányában, a távhőszolgáltató
- 3000 forintot meg nem haladó összeg esetében a díjfizetőt megillető összeget a felhasználó vagy a díjfizető következő számlájában számolja el,
- 3000 forintot meghaladó összeg esetében a díjfizető fizetési módja szerinti módon a számla kibocsátásától számított 8 napon belül köteles a felhasználónak vagy a díjfizetőnek visszafizetni.

### **Eljárás felhasználó személyében bekövetkezett változás esetén**

A felhasználó személyében bekövetkezett változást a régi és az új felhasználó írásban köteles a szolgáltatónak a felhasználó személyében bekövetkezett változástól számított 15 napon belül bejelenteni. A szolgáltató a bejelentést követő 15 napon belül köteles az új felhasználó részére a közszolgáltatási szerződés megkötésére írásban ajánlatot tenni.

A díjfizető személyében bekövetkezett változást a régi és az új díjfizető írásban köteles a szolgáltatónak – a felhasználó képviselőjének egyidejű értesítése mellett – írásban köteles a szolgáltatónak a díjfizető személyében bekövetkezett változástól számított 15 napon belül bejelenteni.

A bejelentéseknek tartalmaznia kell az új felhasználó vagy a díjfizető személyének azonosításához szükséges adatokat a felhasználási hely, illetőleg az épületrész pontos megjelölését és a változás időpontját. A szolgáltató jogosult a tulajdonváltás igazolására alkalmas okirat bemutatását igényelni. A számlázás módosítását az előbbi bejelentésben megjelölt időponttól, – ha a bejelentés az előírt határidőn túl történik – legkorábban a bejelentés beérkezése időpontjától lehet igényelni a szolgáltatótól.

A bejelentési kötelezettség elmulasztásából bekövetkező károkért a felelősség a bejelentésre kötelezetteket terheli.

## **14. A felhasználó késedelmes teljesítése**

### **A hátralékok kezelése és nyilvántartása**

A szolgáltató a felhasználókról (díjfizetőkről) egyedi folyószámlát vezet. A folyószámla tartalmazza a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos tökeösszegeket és annak járulékait (kamatot, költséget) valamint ezek pénzforgalmi mozgásait.

A távhőszolgáltató a tartozásról és a felfüggesztés lehetőségéről legalább kétszer írásban, a második alkalommal az átvétel igazolására alkalmas módon értesíti a felhasználót vagy a díjfizetőt. Az értesítésnek tartalmaznia kell a felhasználó vagy díjfizető azonosító számát, nevét, címét, a felhasználási hely címét, a lejárt idejű tartozással érintett számla sorszámát és esedékességét, a lejárt idejű tartozás összegét.

### **A késedelmi kamat számítása**

A felhasználó fizetési határidőn túli teljesítése esetén a szolgáltató jogosult a közszolgáltatási szerződés szerinti késedelmi kamat számítására, ennek hiányában a Ptk. rendelkezései az irányadók. A késedelmi kamaton felül a felhasználó köteles a késedelmes teljesítése miatt felmerült költségek megtérítésére is. A határidőn túl teljesített befizetéseket a Ptk. hatályos rendelkezései szerint kell elszámolni.

### **Kamatelengedés és/vagy részletfizetés méltányossági alapon**

A szolgáltató különösen indokolt esetben méltányosságból a kamat, vagy egy részének megfizetésétől eltekinthet, és/vagy a tartozás részletekben történő megfizetését engedélyezheti. A méltányossági jogkör gyakorlója az ügyvezető.

### **Kamatelengedés egyéb módon**

Amennyiben a felhasználó a tárgyhavi számla díjával együtt a hátralékát is egy összegben befizeti, úgy a szolgáltató a befizetés hónapjának első naptári napjától a befizetés időpontjáig a késedelmi kamat megfizetésétől eltekinthet.

## **15. Szerződés nélküli felhasználás**

Szerződés nélküli felhasználás esetén a Tszt. 50. §-ában foglalt rendelkezések az irányadók. Szerződés nélküli felhasználás esetén a jogszerű állapot helyreállításáig a fogyasztó kizárásra kerül a szolgáltatásból.

## **16. A szolgáltatás minőségi paraméterei**

### **A fűtési célú hőszolgáltatás**

A szolgáltató a lakóközösség megbízottjának írásos megrendelése szerint, annak hiányában folyamatosan a külső hőmérsékletnek megfelelően biztosítja.

A felhasználó által meghatározható főbb paraméterek:

- a fűtés indítás időpontja,
- a fűtés leállításának időpontja,
- az a külső hőmérsékleti érték, amely alatt csökkentett fűtés szükséges,
- az a külső hőmérsékleti érték, amely felett a szolgáltatás szünetel.

### **A szolgáltatói tevékenység dokumentálása**

A megfelelő szolgáltatás biztosításához szükséges beállítások elvégzése a munkautasításokban meghatározottak alapján történik. Az előírt helyszíni ellenőrzések dokumentálása a termelői hőközpont munkanaplójában történik napi gyakorisággal. A szolgáltatás minőségét az ügyeletes termálkút-kezelő gépész folyamatosan ellenőrzi. A felhasználók részéről bejelentett szolgáltatási problémák és a



beérkezett hibaüzenetek értékelését, a megfelelő szolgáltatás helyreállításához szükséges intézkedések megtételét az alábbiak szerint végzi el:

- ha a hiba helyileg elhárítható, akkor elvégzi a szükséges korrigálásokat,
- ha a hibaelhárítás további intézkedést igényel, értesíti az ellátási és műszaki csoportvezetőt.

A fenti tevékenységek, intézkedések dokumentálása a hőközponti naplóban, illetve a szolgáltató székhelyén történik.

### **Szolgáltatás paramétereinek megváltoztatása**

A felhasználó kezdeményezheti a szolgáltatások értékeinek megváltoztatását, amely az alábbiak szerint történik:

- a termálkút-kezelő gépezetek felé az elérhetőségükön keresztül,
- írásban megjelölve a változtatás időpontját és az elvégzendő módosításokat az ügyvezető felé.

A felhasználó által megadott értékek a visszavonásig érvényesek, és a felhasználó részéről – a fentiek szerint - bármikor módosíthatók. Amennyiben a felhasználó írásban nem határozza meg a 16. c) pont szerinti értékeket, úgy a szolgáltató az általa mért érték alapján változtatja szolgáltatását.

### **17. Panaszügyekkel kapcsolatos eljárás**

A felhasználó távhőszolgáltatással kapcsolatos panaszát benyújthatja a szolgáltatónak

- szóban jegyzőkönyvbe mondván a szolgáltató ügyfélszolgálati irodájában,
- írásban postai úton, vagy elektronikus címre megküldve,
- a szolgáltató által üzemeltetett telefonos ügyfélszolgálaton keresztül.

A szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és szükség szerint orvosolni kell. Ha a felhasználó a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a szolgáltató arról jegyzőkönyvet vesz fel. A szolgáltató a beérkezett írásbeli panaszt köteles haladéktalanul iktatni és kivizsgálni, továbbá indokolást is tartalmazó írásbeli választ a fogyasztónak 15 napon belül írásban megküldeni. Amennyiben a panaszra intézkedés a felhasználó megaláztatására 48 órán belül nem történik meg, a szolgáltató 15 napon belül írásban köteles arra válaszolni.

Ha a szolgáltató a panaszt elutasítja, azt köteles részletesen indokolni, valamint a fogyasztót írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával mely hatósághoz vagy békéltető testülethez fordulhat. A tájékoztatásnak tartalmaznia kell továbbá az illetékes hatóság, illetve a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, levelezési címét, valamint a szolgáltató békéltető testületi eljárás igénybevételi szándékát.

Nem minősül panasznak, ha a felhasználó tartozását elismeri, részletfizetést kér vagy a szolgáltatási paramétereinek megváltoztatását kéri. A panasznak nem minősülő kérelmek, bejelentések esetén is köteles a szolgáltató a kérelem beérkezését követően haladéktalanul, de legkésőbb 30 napon belül írásban a felhasználó részére válaszolni. A kérelem elutasítását a szolgáltató minden esetben indokolni köteles.

A fogyasztóvédelmi hatóság, a felhasználói érdekképviseleti szervek, az Önkormányzat vagy a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal által a szolgáltatóhoz továbbított panaszra ezen szervek által megjelölt ügyintézési határidő alatt a szolgáltató a panaszt kivizsgálja, és arra a megjelölt határidőn belül írásban válaszol. A szolgáltató választ indokolni köteles. A választ megküldi egyrészt a panaszosnak, másrészt pedig a panaszt továbbító szervnek.



Amennyiben ezt a panaszt továbbító szerv kéri, úgy a panaszosnak közvetlenül a választ nem küldi meg a szolgáltató.

A szolgáltató által működtetett telefonos ügyfélszolgálat, illetve az ügyintézés időpontjának előzetes lefoglalására biztosított telefonos elérés esetében biztosítani kell a fogyasztó által kezdeményezett hívás sikeres felépülésének időpontjától számított 5 perc várakozási időn belüli hívásfogadást és az érdemi ügyintézés megkezdését, kivéve, ha az a tevékenységi körén kívül eső elháríthatatlan ok miatt nem lehetséges, feltéve, hogy a szolgáltató úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. A szolgáltató köteles a panasszal kapcsolatos élőhangos ügyintézés választását a fogyasztó beazonosítása nélküli módon a telefonos ügyfélszolgálat menüsorrendjének első helyére tenni. Az ügyfélszolgálathoz beérkező valamennyi telefonon tett szóbeli panaszt, valamint az ügyfélszolgálat és a fogyasztó közötti telefonos kommunikációt hangfelvétellel rögzíteni kell, amelyet egyedi azonosítószámmal kell ellátni és 5 évig meg kell őrizni. A fogyasztó kérésére a hangfelvételtől készült másolatot elektronikus úton kell rendelkezésre bocsátani. A szolgáltató a hangfelvétel készítésével, megőrzésével és rendelkezésre bocsátásával kapcsolatos kötelezettségéről, továbbá az egyedi azonosító számról a fogyasztót a telefonos ügyintézés kezdetekor köteles tájékoztatni.

A panaszkezelésre egyebekben a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. tv. 17/A. § és 17/B. § rendelkezései az irányadóak.

## **18. A szolgáltatás megszakításának esetei**

### **Távhőszolgáltatás felfüggesztése**

Szerződésszegés esetén a fűtési célú hőfelhasználásból kizárható a szerződésszegést elkövető felhasználó, illetőleg díjfizető.

Három havi díjfizetés elmaradása esetén kezdeményezhető a távhőszolgáltatás felfüggesztése. A felfüggesztést megelőzően a szolgáltató írásban és igazolható módon köteles a díjhátralék 8 munkanapon belüli rendezésére felszólítani a díjfizetőt. A határidő eredménytelen lejárta követően a felfüggesztés végrehajtható, amelyet kizárólag a szolgáltató végezhet el.

A szolgáltató csak olyan műszaki megoldással végezheti el a felfüggesztést, amely a többi felhasználót, illetőleg díjfizetőt a hővételezésében nem korlátozza. A felfüggesztés lebonyolításának időtartamára a szolgáltatás a felhasználó teljes hálózatán megszakítható.

A felfüggesztés és a szolgáltatás visszaállításának költségeit a felfüggesztéssel érintett felhasználónak (díjfizetőnek) kell megfizetnie.

A szolgáltató azt követő munkanapon köteles a szolgáltatást visszaállítani, ha:

- a felhasználó (díjfizető) a felfüggesztés és a visszakapcsolás költségeit megfizette továbbá
- a felfüggesztés oka megszűnt és erről a szolgáltató tudomást szerzett.

A szolgáltatás illetőleg más felhasználó vételezésének zavarása vagy veszélyeztetése esetén a szolgáltató előzetes értesítés nélkül, utólagos tájékoztatási kötelezettséggel végezheti el a felfüggesztést.

Amennyiben a felhasználó és a díjfizető a szolgáltató felhasználási helyre történő bejutását nem teszi lehetővé, úgy felel mind a szolgáltatóval, mind bárkivel szemben az ebből eredő kárért.



A felfüggesztésre egyebekben a Tsz. 49 §, 50. § és 51. § rendelkezései az irányadóak.

### **A távhőszolgáltatás szüneteltetése**

A tervszerű karbantartási munkák időtartama a fűtési időnyen kívül történik (május 1- szeptember 30.), így a hőszolgáltatást nem befolyásolja.

Az előre nem látható meghibásodások tartama alatt történő szüneteltetés esetén a hibaelhárítást oly módon köteles a szolgáltató elvégezni, hogy a lehető legrövidebb idejű szüneteltetéssel járjon a hibaelhárítás.

Amennyiben az előre nem látható meghibásodás elemi kár vagy természeti csapás következménye (pl. tűzvész, árvíz, földrengés), abban az esetben a szolgáltatót sem kötbér, sem kártérítési felelősség nem terheli.

Egyebekben a távhőszolgáltatás szüneteltetésére az Ör. 7. §-ában foglaltak az irányadók.

### **A távhőszolgáltatás ideiglenes kikapcsolása**

Az ideiglenes kikapcsolást a felhasználó írásban köteles bejelenteni a szolgáltató részére.

Az ideiglenes kikapcsolást annak megkezdését megelőzően legalább 8 munkanappal írásban kérheti a felhasználó vagy a helyiség, illetve épületrész bérlője, használója.

Amennyiben a bérlő vagy a használó kéri az ideiglenes kikapcsolást, úgy a tulajdonosnak ehhez hozzá kell járulnia.

A szolgáltató 8 munkanapon belül köteles az ideiglenes kikapcsolást elvégezni.

A szolgáltató köteles megtagadni az ideiglenes kikapcsolás elvégzését, amennyiben a 18. III. c) pontban meghatározott feltételeket a felhasználó nem teljesítette.

Az ideiglenes kikapcsolás időtartama alatt a ténylegesen felhasznált, a kikapcsolás előtti időszakra vonatkozó hőszolgáltatási díját a felhasználó köteles megfizetni.

A szolgáltatás újraindítása kizárólag a felhasználó írásbeli kérelmére a szolgáltató hozzájárulásával történhet meg, és az újraindítás esetleges költségeit a felhasználó köteles megfizetni a szolgáltató által kiállított számla alapján.

## **19. A távhőszolgáltatásról történő végleges leválás**

### **A távhőszolgáltatásról történő végleges leválás egyedi közszolgáltatási szerződés esetén**

Jelenti a távhőszolgáltatással létrejövő szerződéses jogviszony megszüntetését, amelynek eredményeként a felhasználó a távhőszolgáltatást nem veszi igénybe, és a tulajdonát képező ingatlan nincs semmiféle összeköttetésben a szolgáltatói rendszerrel.

**Épület leválása esetén:**

Az egyedi közszolgáltatási szerződést felmondhatja a felhasználó az alábbi együttes feltételek teljesülése esetén:

*a) Jogi feltételek:*

- a felhasználónak írásban kell kezdeményezni a szolgáltató felé,
- a felmondáshoz a távhővel ellátott épület tulajdonosi közössége az összes tulajdoni hányad szerinti legalább 4/5-ös szavazattöbbségű határozatával hozzájárul,
- nem okoz jelentős kárt más számára, és nem korlátozza mások tulajdonosi, használói, bérleti jogait,
- a leválással kapcsolatos valamennyi költséget viseli (ide értve a felhasználói berendezéseknek a felmondás következtében szükséges műszaki átalakításával felmerülő költségeket),
- a felmondás nem ütközik egyéb jogszabályba.

*b) Műszaki feltételek:*

- a felhasználónak a leválással érintett helyiségekben a távhőszolgáltatással azonos komfortfokozatú hőellátást kell biztosítani,
- a szerződés felmondását a meglévő rendszer műszaki megoldása lehetővé teszi,
- a leválással érintett helyiségekben távhőszolgáltatással kapcsolatos felhasználói vezeték nem haladhat át,
- a leválással kapcsolatban műszaki tervet kell készíttetni, amit be kell mutatni és jóvá kell hagynia a szolgáltatónak,
- a leválással kapcsolatosan műszaki átadást kell tartani, amelyre a szolgáltató képviselőjét meg kell hívni.

**Épületrész (lépcsőház, lakás, nem lakás céljára szolgáló helyiség) leválása esetén:**

Az egyedi közszolgáltatási szerződést az épületrész tulajdonosa és a felhasználó közösen kezdeményezheti, ha együttes feltételként a 19. II. pontjában írt valamennyi feltétel teljesül, azzal a kitételrel, hogy a megszüntetéshez a távhővel ellátott épület tulajdonosi közösségének valamennyi tagja hozzájárul, és a leváló épületrész az épület távhőellátását biztosító felhasználói berendezéstől függetlenül üzemeltethető.

Amennyiben a felhasználó az előírt jogi és műszaki feltételeket teljesítette, a szolgáltató a műszaki átadás időpontjától köteles hozzájárulását megadni.

Leválás esetén a felhasználó – szolgáltató felé fennálló – összes tartozása egy összegben, a leváláskor esedékes.

A végleges leválás időpontjáig a 19. II. pontjában meghatározottak nem teljesítése esetén a felhasználónak meg kell fizetnie a szolgáltató által, számítással meghatározott, hőelvonásnak megfelelő hődíjat.



**A távhőszolgáltatásról történő végleges leválás általános közszolgáltatási szerződés esetén:**

Az Ör. 12. § rendelkezései az irányadók azzal, hogy a szolgáltató kizárólag akkor engedélyezheti valamennyi esetben a távhőszolgáltatásról történő végleges leválást, ha a felhasználó (díjfizető) a szolgáltató felé fennálló összes tartozását a leválás valamennyi költségével együtt a leválással egyidejűleg megfizette.

**20. Korlátozás**

A távhőszolgáltatás korlátozása az Ör. 7. §-a szerint rendelkezhető el és hajtható végre.

## 1. lépcső

- a) A közüzemi szerződésben meghatározott hőtéljesítmény 20 %-os csökkentése.
- b) A felhasználók felkérése a hőfogyasztás önkéntes csökkentésére hírközlő eszközökön keresztül.

## 2. lépcső

- a) 1. fokozat: Az alternatív hőforrással rendelkező egyéb felhasználók fogyasztásának 100 %-os mértékű csökkentése.
- b) 2. fokozat: Az egyéb felhasználók közszolgáltatási szerződésben meghatározott hőtéljesítményének 80 %-os csökkentése (temperálás).
- c) 3. fokozat: A lakossági felhasználók közszolgáltatási szerződésben meghatározott hőtéljesítményének 80 %-os csökkentése (temperálás).
- d) 4. fokozat: Teljes felhasználói korlátozás az alsó és középfokú oktatási intézmények kollégiumai és diák szállásai kivételével.

**21. Karbantartás és üzemeltetés**

Szolgáltató csak írásbeli megbízás alapján jogosult a Felhasználó tulajdonát képező fűtési rendszer üzemmenetébe beavatkozni, de beavatkozásra nem kötelezhető.

A felhasználói hőközpontban elhelyezett, a Szolgáltató üzemeltetési és karbantartási kötelezettsége alá tartozó berendezések kezelését kizárólag a Szolgáltató végezheti, a Felhasználó a geotermikus távhőrendszer üzemmenetébe nem avatkozhat be. A geotermikus távhőrendszer üzemmenetébe történő illetéktelen beavatkozásból eredő károkért a Fogyasztó tartozik felelősséggel. Ez alól kivételt képeznek azon esetek, amikor élet- vagy vagyoni védelmi okból történő halaszthatatlan beavatkozásra van szükség, mely eset bekövetkeztéről - a beavatkozás után - azonnal értesíteni kell a Szolgáltatót.

A Szolgáltató üzemeltetési és karbantartási kötelezettsége a termálvizes hőcserélő utáni első elzáró szerelvényekig terjed ki, azok fenntartási költségei a szolgáltatót terhelik.

A távhő csatlakozási pontja utáni, a Felhasználó tulajdonát képező felhasználói berendezések üzemeltetéséért és karbantartásáért a Felhasználó a felelős, annak költségei a Felhasználót terhelik. Felhasználónak a fogyasztói berendezések karbantartási, illetve fejlesztési munkálatait az május 1-től szeptember 30-ig terjedő időszakban kell elvégeznie.

## 22. Környezetvédelem

A szolgáltató a hőtermelés, szállítás és elosztás érdekében végzett tevékenysége során a fenntartható fejlődés szellemében, a vonatkozó környezetvédelmi jogszabályok és egyéb követelmények maradéktalan betartásával kíván eleget tenni a mindenkori környezetvédelmi elvárásoknak.

A környezeti politikájának megfelelően a fő hangsúlyt a környezet szennyezésének megelőzésére helyezi.

A fentiek teljesítése érdekében működése és beruházásai során előnyben részesíti a környezetkímélő technológiákat:

- jó hatásfokkal működő energia-átalakító berendezéseket üzemeltet és telepít,
- a CO<sub>2</sub> kibocsátás csökkentése érdekében és lehetőségeihez mérten keresi a megújuló energián alapuló fűtési rendszer bővítésének lehetőségeit,
- az energiaveszteség csökkentése révén a fajlagos termálvíz-felhasználást –a fogyasztói érdekek figyelembe vétele mellett - alacsony szinten tartja,
- alacsony zajszinttel működő műszaki megoldásokkal gondoskodik a zajkibocsátási határértékek betartásáról.

A szolgáltató Akkreditált Környezet Irányítási Rendszer működtetésével felméri és értékeli tevékenységei közvetlen és közvetett környezeti hatásait. Környezeti célokat fogalmaz meg, a célok teljesítésére programot készít, valamint folyamatosan ellenőrzi teljesítésüket.

A környezetvédelemmel kapcsolatos részletes tevékenységet a szolgáltató külön szabályzata rögzíti.

Jelen Üzletszabályzat 2019. június hó 1. napján lép hatályba, és a folyamatban lévő ügyekben is alkalmazni kell.

Szarvas, 2019. május 27.

Jóváhagyó határozat: Szarvas Város Címzetes Főjegyzője 2019. május 24. napján kelt I/8413-4/2019. számú határozata



# **SZARVAS VÁROS CÍMZETES FŐJEGYZŐJE**

**5540 - SZARVAS**, Szabadság út 36.

Telefon: 66/311-122    Telefax: 66/311-704

e-mail cím: jegyzo@szarvas.eu



---

**Iktatószám:** I/8413-4/2019.

**Ügyintéző:** Aszódi Éva

**Beosztása:** osztályvezető-helyettes

**Telefon:** 66/311-122/108. mellék

**E-mail:** hatosag@szarvas.eu

**Tárgy:** Szarvasi Geotermális Távfűtőrendszer üzletszabályzata jóváhagyása

## **HATÁROZAT**

A Szarvasi Gyógy-Termál Nonprofit Kft. 5540 Szarvas, Kossuth L. u. 23. (képviseli: Gémes Tibor ügyvezető) kérelmére a Szarvasi Geotermális Távfűtőrendszer üzletszabályzatát **jóváhagyom** azzal a feltétellel, hogy annak módosítása esetén ismételt jóváhagyása szükséges.

Határozatom ellen fellebbezésnek nincs helye, azonban a közlésétől számított 30 napon belül hatóságomnál előterjesztendő, de a Békés Megyei Közigazgatási és Munkaügyi Bírósághoz címzett keresetlevéllel közigazgatási per indítására van lehetőség, amelyet a benyújtásától számított 15 napon belül – az ismert érdekelt egyidejű értesítése mellett - az ügy irataival együtt annak elbírálása céljából továbbítok, kivéve ha a keresetlevélben foglaltaknak megfelelő módosításának vagy visszavonásának van helye.

A keresetlevél benyújtásának a döntés hatályosulására nincs halasztó hatálya.

## **INDOKOLÁS**

A Szarvasi Gyógy-Termál Nonprofit Kft. 2019. május 6. napján a Szarvasi Geotermális Távfűtőrendszer üzletszabályzatának jóváhagyása iránti kérelmet nyújtott be hatóságomhoz. Az üzletszabályzat tervezete a Békés Megyei Kormányhivatal Békéscsabai Járási Hivatal Műszaki Engedélyezési, Fogyasztóvédelmi és Foglalkoztatási Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály részére véleményezés céljából megküldésre került, majd az általa BE-02/10/197-2/2019. számon tett észrevételek alapján a módosítása megtörtént.

A távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény (a továbbiakban: Tszt.) 7. § (1) bekezdés a) és b) pontja szerint a területileg illetékes települési önkormányzat jegyzője megküldi véleményezésre a távhőszolgáltató üzletszabályzatát a fogyasztóvédelmi hatóságnak és jóváhagyja a távhőszolgáltató által kidolgozott üzletszabályzatot.

Fentiek alapján a rendelkező rész szerint határoztam.

Hatáskörömet a Tszt. 7. § (1) bekezdés b) pontja, illetékességemet az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény (a továbbiakban: Ákr.) 16. § (1) bekezdés a) pontja állapítja meg.

Határozatomat a fenti jogszabályhelyek, valamint az Ákr. 80. § (1) bekezdése és a 81. § (1) bekezdése alapján hoztam meg.

A határozat elleni fellebbezési lehetőséget a Tszt. 7. § (2) bekezdése alapján zártam ki.

A közigazgatási per indításának lehetőségét a Ákr. 114. § (1) bekezdése és a közigazgatási perrendtartásról szóló 2017. évi I. törvény (a továbbiakban: Kp.) 39. § (1) bekezdése biztosítja.

A közigazgatási perre vonatkozóan az Ákr. 115. § (1) és (2) bekezdése és a Kp. 40. §-a alapján adtam tájékoztatást.

Szarvas, 2019. május 24.

