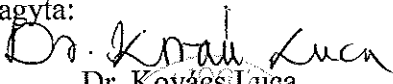



EVAT EGRI VAGYONKEZELŐ ÉS TÁVFŰTŐ ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ RÉSZVÉNYTÁRSASÁG
3300 EGER, ZALÁR J. U. 1-3.

EVAT Egri Vagyonkezelő és Távfűtő Zártkörűen Működő Részvénytársaság

TÁVHŐSZOLGÁLTATÁSI

ÜZLETSZABÁLYZATA

Jóváhagyta:  Dr. Kovács Luca Eger Megyei Jogú Város Jegyzője Dátum: 2018. 12. 13. Aláírás:	Alkalmazását elrendelte: Kis-Tóth Roland Beosztás: Vezérigazgató Dátum: 2018. 12. 13. Aláírás: 
---	---

TARTALOMJEGYZÉK

Előszó	5
1. Az üzletszabályzat tárgya, hatálya, hatálybalépése, módosítása és érvényessége	5
2. A gazdasági társaság adatai	6
3. Működési terület	6
4. Fogalom meghatározások	6
5. Fogyasztási helyek létesítése, bővítése	6
5.1. Előzetes tájékoztatás	6
5.2. Igénybejelentés és tájékoztatás	7
5.2.1. Igénybejelentés	7
5.2.2. Tájékoztatás	7
5.3. Csatlakozás feltételei	9
5.3.1. Műszaki feltételek	9
5.3.2. Pénzügyi feltételek	10
5.3.3. Egyéb feltételek	11
5.4. Idegen ingatlan használata	11
6. A szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása	11
6.1. Hibából, üzemzavarból eredő szolgáltatás kimaradás	11
6.2. Tervezett szolgáltatás kimaradás	12
6.3. Korlátozás	12
7. Közszolgáltatási szerződések	12
7.1. Szerződéstervezet készítése, szerződéskötés	13
7.2. A közszolgáltatási szerződések típusai	13
7.2.1. Általános közszolgáltatási szerződés	13
7.2.2. Egyedi közszolgáltatási szerződés	13
7.3. A közszolgáltatási szerződések tartalmi követelményei	13
7.3.1. Általános közszolgáltatási szerződés	13
7.3.2. Egyedi közszolgáltatási szerződés	14
7.4. A szerződés időbeni hatálya, módosítása	15
7.4.1. Általános közszolgáltatási szerződés	15
7.4.2. Egyedi közszolgáltatási szerződés	15
7.5. A közszolgáltatási szerződés felmondása	15
7.5.1. Általános közszolgáltatási szerződés felmondása	15
7.5.2. Egyedi közszolgáltatási szerződés felmondása	16
7.6. Szerződésszegés és következményei	16
7.6.1. Szerződésszegés a távhőszolgáltató részéről	16
7.6.2. Szerződésszegés a felhasználó részéről	17
8. A távhőszolgáltatás díjai	18
8.1 A díjak megállapításának szabályai	18
8.2 A távhőszolgáltatás díjtételrendszere	18
8.3. Díjvisszatérítés és kötbér	19
8.4. Pótdíj	19
9. A szolgáltatott távhő mérése	19
9.1. Mérési helyek	19

9.2. Egyéb feltételek	19
9.3. Vízmelegítési célú hő meghatározása	20
9.4. A hőfogyasztás megállapítása méretlen időszakban	20
10. A szolgáltatási díjak számlázási rendje	21
10.1. A számla díjtételei	21
10.1.1. Lakossági felhasználó esetén	21
10.1.2. Egyedi felhasználó esetén	21
10.2. Díjfizetési kötelezettség két elszámolás között	21
10.2.1. Az alapdíj számlázása	21
10.2.2. A hődíj számlázása	21
10.2.2.1. Lakossági felhasználó/díjfizető hődíj számlázása	21
10.2.2.2. Egyéb felhasználó hődíj számlázása	22
10.3. Új felhasználási hely esetén a díjfizetés alapjául szolgáló havi hőmennyiség meghatározása	22
10.4. Díjfizető változás esetén a díjfizetés alapjául szolgáló havi hőmennyiség meghatározása	23
11. A szolgáltatás ellenértékének kiegyenlítése	23
11.1. Pénztár	23
11.2. Késedelmi kamat	24
12. A távhő díjak elszámolása	24
12.1. Felhasználó/díjfizető hőenergia elszámolása	24
12.2. Részidőszaki elszámolás a távozó díjfizetővel	25
13. Hátralékok nyilvántartása	26
14. Ügyfélszolgálat, távhőszolgáltatói ügyelet, hibafelvétel	26
14.1. Az ügyfélszolgálat feladata	27
14.2. Elérhetőség és ügyfélfogadás rendje	27
14.3. Adatváltozás bejelentése	28
14.4. Tulajdonos/díjfizető változás	28
14.5. Távhőszolgáltatói ügyelet, diszpécser szolgálat	28
15. Reklamációk, panaszügyek kezelése	29
15.1. Panaszügyek kezelése	29
15.2. Panasz fórumokhoz küldött beadványok intézése	30
15.3. Jogorvoslati fórumok	30
16. A távhőszolgáltatással kapcsolatos kiegészítő tevékenységek	31
16.1. A felhasználói fűtési vezetékhálózat hőhordozó közegének töltési- és ürítési szabályzata	31
16.2. Átalánydíjas karbantartás	33
16.3. Felhasználói berendezéseken végzett munkák	33
17. Kapcsolattartás	33
17.1. Tulajdonossal, médiákkal	33
17.2. Hatóságokkal	34
17.3. Fogyasztói érdekvédelmi szervezetekkel, érdekképviseletekkel	34
17.4. Ügyfelekkel	34
17.5. Távhőszolgáltató nevében eljáró személyek azonosítási rendszere	34
17.6. A díjfizető azonosítása	35
18. A távhőszolgáltató etikai szemlélete	35
19. Minőségirányítás	36
20. A távhőszolgáltatás és a környezetvédelem	36
21. Energiahatékonyság	36

22. Az üzletszabályzat hozzáférhetősége	36
1. számú melléklet: Általános Közszolgáltatási Szerződés	38

Előszó

A 2005. évi XVIII. törvény a távhőszolgáltatásról (továbbiakban: Törvény) előírja, hogy a távhőszolgáltató készítsen a területileg illetékes települési önkormányzat jegyzője által jóváhagyott és az illetékes fogyasztóvédelmi hatóság által véleményezett üzletszabályzatot, amely

- a helyi szolgáltatási sajátosságok figyelembevételével szabályozza a távhőszolgáltató működését,
- meghatározza a távhőszolgáltató és a felhasználók kötelezettségeit és jogait,
- szabályozza a távhőszolgáltató és a felhasználó szerződéses viszonyát,
- szabályozza a mérés és elszámolás rendjét,
- valamint meghatározza a szolgáltatónak a felhasználóval, a fogyasztóvédelmi hatósággal és a felhasználók társadalmi érdekképviselői szervezeteivel (a továbbiakban: felhasználói érdekképviselő) való együttműködését.

Az EVAT Zrt. (továbbiakban: távhőszolgáltató) a távhőszolgáltatásra vonatkozó jogszabályok előírásainak megfelelően készítette el üzletszabályzatát.

1. Az üzletszabályzat tárgya, hatálya, hatálybalépése, módosítása és érvényessége

Az üzletszabályzat tárgya

Az egri szolgáltatási sajátosságok figyelembevételével a távhőszolgáltató és a felhasználók közötti jogviszony keretein belül a hőszolgáltatással és hővételezéssel kapcsolatos jogok és kötelezettségek, a szolgáltatási, felhasználási feltételrendszer rögzítése a kiegyensúlyozott szolgáltatói-felhasználói kapcsolat kialakítása érdekében.

Az üzletszabályzat hatálya

Az EVAT Zrt. távhőtermelői és távhőszolgáltatói működési engedélyében meghatározott működési területre, ill. a távhőszolgáltatótól hőt vételező, vele szerződéses jogviszonyban álló felhasználókra és az általuk megjelölt díjfizetőkre terjed ki.

Az üzletszabályzat hatálybalépése

Eger Megyei Jogú Város Jegyzőjének jóváhagyásával történik, a hatálybalépésre vonatkozó feltételek szerint. A módosításokkal egységes szerkezetbe foglalt Üzletszabályzat a jegyzői jóváhagyás napjával a 2012. 08. 15-én kiadott Üzletszabályzat helyébe lép.

Az üzletszabályzat módosítása

Kötelező működési engedély módosítás esetén, amennyiben az, az üzletszabályzatban foglaltakat is érinti, továbbá helyi gyakorlat változása, illetve jogszabályváltozást követően. A módosítását a távhőszolgáltató kezdeményezheti.

Az üzletszabályzat érvényessége

Visszavonásig tart, illetve míg azt jogszabály hatályon kívül nem helyezi.

2. A gazdasági társaság adatai

A társaság cégneve: EVAT Egri Vagyonkezelő és Távfüttő Zártkörűen Működő Részvénytársaság
Rövidített neve: EVAT Zrt.
Székhelye: 3300 Eger, Zalár J. u. 1 - 3.
Alapítója: Eger Megyei Jogú Város Önkormányzata
Jogelődje: Egri Ingatlankezelő- Közvetítő és Lakásberuházó Vállalat
Cégbejegyzés helye: Heves Megyei Bíróság, mint Cégbíróság
Cégbejegyzés ideje: 1993. augusztus 04.
Cégbejegyzés száma: Cg. 10-10-020014
Működés időtartama: határozatlan
Működés megkezdésének időpontja: 1991. augusztus 01.
Alapító okirat kelte: 1991. július 09.
Üzleti év kezdete és vége: január 01. - december 31.

A távhőszolgáltató fő tevékenysége:
3530⁰⁸ Gőzellátás-, légkondicionálás

A távhőszolgáltató telephelye:
3300 Eger, Malomárok u. 28. Telefonszám: 36/536-266
Diszpécserszolgálat (Hibabejelentés):
3300 Eger, Malomárok u. 28. Telefonszám: 36/536-270
Ügyfélszolgálati iroda:
3300 Eger, Malomárok u. 28. Telefonszám: 36/536-269
Ügyfélszolgálat és hibabejelentő zöld szám: 80/204-979

3. Működési terület

A távhőszolgáltató távhőszolgáltatási tevékenysége szempontjából működési területnek minősül Eger Megyei Jogú Város közigazgatási területén belül az a terület, amelyre a távhőszolgáltató működési engedélye kiterjed.

4. Fogalom meghatározások

Az üzletszabályzatban a távhőszolgáltatásra vonatkozó jogszabályokban meghatározott fogalmakat kell alkalmazni.

5. Fogyasztási helyek létesítése, bővítése

5.1. Előzetes tájékoztatás

Az új felhasználási hely létrehozásában vagy a többletteljesítmény lekötésében érdekelt építető, a tulajdonos vagy képviselőjük (a továbbiakban együtt: érdekelt) a távhőszolgáltatás, illetőleg a többletteljesítmény iránti igény kielégítésének feltételeiről még az igénybejelentés előtt írásban tájékoztatást kérhet, amelyre a távhőszolgáltató a megkeresés beérkezésétől számított 30 napon belül írásban köteles válaszolni.

A távhőszolgáltatói tájékoztatásnak tartalmaznia kell, az érdekelt előzetes tájékoztatás iránti kérelmében előadottak és a mellékelt iratokban, tervekben foglalt adatok és igények

figyelembevételével, a szükséges műszaki-gazdasági feltételeket, az egyes szükséges engedélyeket, hozzájárulásokat és az eljárás módját.

A válasznak tartalmaznia kell az igény kielégítésének műszaki feltételeit, a bekapcsoláshoz szükséges, az igénybejelentő által elvégzendő munkálatok megjelölését, az igénybejelentőt terhelő költségek jogcímét, mértékét, a fizetendő csatlakozási díj összegét, azt az időtartamot, ameddig a távhőszolgáltató az általa adott ajánlathoz kötve van, amely 90 napnál rövidebb nem lehet.

5.2. Igénybejelentés és tájékoztatás

5.2.1. Igénybejelentés

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

- a szerződő fél azonosítására alkalmas adatokat;
- a felhasználási hely címét, helyrajzi számát;
- a távhőmennyiség mérésének a helyét;
- 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).
- tervezett fűthető légtér

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

5.2.2. Tájékoztatás

A távhőszolgáltató által közölt feltételek elfogadásáról az igénybejelentő írásban köteles nyilatkozni.

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

Az előzetes tájékoztatás és az igénybejelentés megtörténtét követően a távhőszolgáltató és az igénybejelentő a felhasználási hely távhőszolgáltatásba való bekapcsolásának megvalósulásához szükséges feltételeket szerződésben rögzítheti. Abban az esetben, ha az igénybejelentő nem azonos a felhasználóval, a szerződésben meg kell jelölni a távhőszolgáltatóval közszolgáltatási szerződést kötő felhasználót.

Ha az igénybejelentő az igénybejelentés visszaigazolásában, megállapodásban foglalt kötelezettségeket teljesítette, a távhőszolgáltató az e pontban foglaltak teljesítéséről szóló igazolások beérkezésétől számított 30 napon belül köteles a közszolgáltatási szerződés tervezetét az igénybejelentő részére átadni.

Ha a közszolgáltatási szerződés tervezetének elkészítéséhez szükséges igazolások nem állnak a távhőszolgáltató rendelkezésére, abban az esetben a távhőszolgáltató köteles az

érdekelteket a hiányzó igazolások pótlására felhívni, az igazolások beérkezésétől számított 15 napon belül.

Ha az igénybejelentő a szerződéstervezetet a kézhezvételtől számított 30 napon belül aláírva nem küldi vissza a távhőszolgáltatónak, vagy arról érdemben nem nyilatkozik, a távhőszolgáltató ajánlati kötöttsége megszűnik.

A közszolgáltatási szerződésben megnevezett felhasználót a szerződésben meghatározott időponttól illetik meg és terhelik az abban foglalt jogok és kötelezettségek, ezen időpontig az igénybejelentőt kell felhasználónak tekinteni.

A csatlakozási díj fizetésére és az igénybejelentésre vonatkozó rendelkezések nem érintik azokat a felhasználókat, akik a távhőszolgáltatásba már bekapcsolt felhasználási helyek tulajdonosváltozása miatt válnak új felhasználókká, feltéve, hogy többletteljesítmény igényük nincs.

A távhőszolgáltatói tájékoztató tartalma:

- a felhasználói konkrét igénybejelentés előzőekben felsorolt adatai,
- a távhővezeték-hálózat legvalószínűbb leágazási pontjának megadása,
- a leágazási pontban a szükséges hőenergia rendelkezésre állására vonatkozó nyilatkozat,
- a távhőszolgáltatási rendszernek a leágazási pontra vonatkozó paraméterei,
- az évközbeni szolgáltatási szünetek időpontjai,
- a fogyasztási helyig kiépítendő primer vezeték kb. hossza,
- a csatlakozási pont megjelölése,
- a hőközpontra vonatkozó kikötések, tervezési adatok,
- az egyes engedélyek, hozzájárulások szükségessége és eljárási módjaik,
- észrevételezési tervdokumentációra vonatkozó követelmények,
- a primer vezeték beruházójának és tulajdonosának meghatározása,
- hőmennyiségmérés kiépítésének feltételei,
- a csatlakozás, illetve a szolgáltatás műszakilag indokolt és jogszabályban előírt pénzügyi feltételei, így
 - a csatlakozási díj összege,
 - a szükséges létesítmények finanszírozási feltételei,
 - a szolgáltatás díjára vonatkozó jogszabály megjelölése.
- esetlegesen megegyezésen alapuló egyedi feltételek,
- fogyasztási hely(ek) {épület(ek), épületrész(ek)} kialakításának feltételei
 - új fogyasztási helyek létesítése esetén,
 - meglévő fogyasztási hely(ek) átalakítása, bővítése esetén,
- felhasználói berendezések átalakításának feltételei,
- műszaki átadás-átvétel, valamint üzembe helyezési eljárásról való részvétel,
- költségviselők és tulajdonosok meghatározása, feladataik kijelölése,
- közös tulajdont érintő esetekben szükséges teendők meghatározása,
- a távhőszolgáltatói tájékoztató érvényességi ideje,
- közszolgáltatási szerződés kötésére vonatkozó tájékoztató,
- a tájékoztatóval kapcsolatban felvilágosítást adó személy neve, telefonszáma.

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

5.3. Csatlakozás feltételei

5.3.1. Műszaki feltételek

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

A lehetséges leágazási pont helyét és a felhasználói csatlakozás módját a távhőszolgáltató a távhő-rendszer adottságainak figyelembevételével az érvényes jogszabályok, műszaki előírások, és a felhasználóval történő megállapodás alapján határozza meg.

A műszaki terveket a távhőszolgáltatói tájékoztatás alapján kell elkészíteni. Az elkészült kiviteli terveket 2 példányban kell véleményezésre benyújtani. A kivitelezést csak a távhőszolgáltató által véleményezett tervek birtokában lehet elkezdni.

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

Új fogyasztási hely a távhőrendszerre felhasználói hőközponttal csatlakozhat.

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

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

A lakóépületek és a vegyes célra használt épület(ek) felhasználói berendezéseinek kiviteli terveit a távhőszolgáltató köteles díjmentesen felülvizsgálni.

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

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

A távhőszolgáltató a bekapcsoláshoz köteles a hőközponti méréshez szükséges hőmennyiségmérőket mind a felhasználói, mind a szolgáltatói hőközpontban, valamint a hőfogadó állomáson felszerelni.

A munka befejeztével a kivitelező által nyomáspróbát, tömörségi vizsgálatot kell végezni és be kell mutatni a beépített berendezések műbizonylatát, a mérési eredményeket tartalmazó jegyzőkönyveket az átadás-átvételi eljárás keretében.

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

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

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

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

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

Távhőszolgáltató tulajdonában lévő hőközpontból ellátott felhasználó, csak a felhasználó által - megfelelő jogosultsággal rendelkező tervezővel - készített tervek alapján, a távhőszolgáltató előzetes hozzájárulásával, véleményezésével:

- a) létesíthet új felhasználói berendezést;
- b) helyezhet át, alakíthat át és - a szerződés felmondásának esetét kivéve - szüntethet meg meglévő felhasználói berendezést.

Saját hőközponttal rendelkező felhasználó csak a távhőszolgáltató előzetes hozzájárulásával létesíthet olyan új felhasználói berendezést, amely a hőteljesítmény-igényt növeli.

A távhőszolgáltató előzetes hozzájárulásának feltételei:

- A tervezési paraméterek a meglévő rendszerével megegyezők legyenek.
- A tervek tartalmazzák a meglévő rendszer bővíthetőségének felülvizsgálatát.
- A fűtési rendszer feltöltése, leürítése és légtelenítése biztosított legyen.
- A tervezett hőleadók a meglévő rendszer hőleadóival azonos anyagúak legyenek
- A csővezetékek a meglévő rendszer csővezetékeivel azonos paraméterűek legyenek.
- A hőleadók kiszakaszolhatósága (előremenő és visszatérő vezetékben is) és szabályozhatósága (ha szükséges a beszabályozási értékek megadásával) biztosított legyen.
- A vízmennyiségek elosztása strangszabályozók beépítésével és beszabályozásával biztosított legyen.
- Meglévő fűtési rendszer termosztatikus radiátorszelepekkel történő átalakításakor vizsgálni kell a hőközpontba való kihatást és a beavatkozás szükségességét, módját, a munkapontok meghatározását.
- A felhasználói közösség képviselőjének hozzájárulása.

Az átalakított felhasználói berendezést csak a távhőszolgáltató kapcsolhatja össze a meglévő szolgáltatói berendezéssel, a szükséges ürítés, feltöltés, légtelenítés elvégzésével.

A távhőszolgáltató előzetes hozzájárulásáról és feltételeiről a felhasználót 30 napon belül köteles értesíteni. A hozzájárulás megtagadása esetén annak indokairól a felhasználót köteles tájékoztatni.

5.3.2. Pénzügyi feltételek

Új vagy növekvő távhő igénnyel jelentkező fogyasztási hely tulajdonosától a távhőszolgáltató a távhőszolgáltatás díjával nem fedezett fejlesztési költségekre legfeljebb az önkormányzat külön rendeletében meghatározott csatlakozási díjat kérhet. A csatlakozási díj megfizetése a távhőrendszerre való rácsatlakozás lehetőségét biztosítja a távhőszolgáltató által meghatározott helyen. A csatlakozási díj a gerinc- és elosztóvezetéki, a hőtermelői valamint a hőmennyiségmérő berendezések létesítési, illetve bővítési költségeinek fedezetére szolgál. A csatlakozási díj nem tartalmazza a bekötővezetékek, hőközpontok létesítési és bővítési költségeit.

5.3.3. Egyéb feltételek

A fogyasztási hely létesítését, bővítését, átalakítását meg kell tervezni, a terveket véleményezésre a távhőszolgáltató részére 2 példányban meg kell küldeni (elektronikus formában is benyújtható), melyből 1 példány a távhőszolgáltatónál marad.

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

A felhasználói hőközpont és a hőfogadó állomás üzembe helyezési és az azokat magában foglaló épület használatbavételi eljárásához a távhőszolgáltatót meg kell hívni, az eljárásokban a távhőszolgáltató köteles részt venni.

A lakóépület és a vegyes célra használt épület felhasználói hőközpontjának és hőfogadó állomásának üzembe helyezési eljárásában való közreműködésért a távhőszolgáltató díjat nem számít fel.

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

A felhasználói berendezés üzemeltetése és fenntartása - a távhőszolgáltató tulajdonában levő felhasználói berendezések kivételével - a felhasználó kötelessége.

5.4. Idegen ingatlan használata

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

Idegen ingatlan használata a megfelelő műszaki-gazdasági indokok alapján megszerzett előmunkálati jog, vezetékjog, kisajátítás, használati jog, biztonsági övezet birtokában történhet.

A jogok gyakorlása során okozott kárt az engedélyes az ingatlan tulajdonosának köteles megtéríteni. A jogok megszűnése esetén az engedélyes köteles az ingatlan eredeti állapotát helyreállítani.

6. A szolgáltatás szüneteltetése, korlátozása

6.1. Hibából, üzemzavarból eredő szolgáltatás kimaradás

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

A város egészét vagy egyes városrészeket érintő szolgáltatás kimaradáskor a helyi médiákban (rádió, tv, újság) és a társaság honlapján tájékoztatást kell közzétenni az üzemzavar jellegéről és az elhárítás befejezésének várható idejéről.

Egy hőközponttól ellátott épület(ek) üzemzavara esetén az üzemzavar jellegéről, az elhárítás befejezésének várható idejéről szóban és írásban értesíteni kell felhasználói közösség képviselőjét.

A távhőszolgáltatás szüneteltetése miatt a felhasználói berendezésben keletkező károkat, ha a szolgáltatás szüneteltetésében a felhasználó vétkes, a távhőszolgáltató köteles megtéríteni.

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

6.2. Tervezett szolgáltatás kimaradás

A távhőszolgáltató köteles az előre tervezhető karbantartási, felújítási munkák miatti szüneteltetés időpontjáról és várható időtartamáról a szüneteltetés megkezdése előtt legalább nyolc nappal a felhasználói közösség képviselőjét írásban értesíteni. A szolgáltatási szünet eltérő megállapodás hiányában nyolc napnál hosszabb nem lehet.

6.3. Korlátozás

A távhőszolgáltató jogosult:

- a) országos tüzelőanyag-hiány miatt fellépő termelés kiesés esetén, vagy
- b) környezetvédelmi érdekből a szolgáltatást korlátozni.

Ha a település folyamatos és biztonságos távhőellátása a Kormány döntése szerinti országos tüzelőanyag-hiány miatt vagy környezetvédelmi okból veszélybe kerül, a távhőszolgáltatónak a közszolgáltatási szerződésben meghatározott mértékű, de legfeljebb 10 %-os hőtéljesítmény-csökkentéssel és a rendelkezésére álló más eszközökkel kell megkísérelnie a korlátozás okának megszüntetését, illetőleg a hírközlő eszközökön keresztül kell kérnie a felhasználókat a távhő fogyasztás önkéntes csökkentésére.

Ha a megelőzést szolgáló intézkedések ellenére a közvetlenül fenyegető távhőhiány, illetőleg távhőellátási zavar nem vagy nem kellő időben hárítható el, vagy a folyamatos és biztonságos távhőszolgáltatás nem biztosítható, a távhőszolgáltató a települési Önkormányzat képviselő-testületének döntése alapján a távhőszolgáltatást korlátozza.

A távhőszolgáltatás korlátozását elrendelő önkormányzati döntésről, illetőleg a korlátozás bevezetéséről a felhasználókat a távhőszolgáltató a helyi médiákon keresztül (rádió, tv, újság) értesíti. A korlátozás elrendelésekor a távhőszolgáltató a korlátozás okáról, kezdő időpontjáról, várható időtartamáról és mértékéről tájékoztatja a felhasználókat.

A felhasználói korlátozás nem terjedhet ki az egészségügyi intézményekre, gyermekintézményekre.

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

A felhasználó tulajdonában lévő hőközpont esetén a felhasználó köteles az elrendelt távhőkorlátozást maximum 4 óra alatt végrehajtani, és a távhőszolgáltató ezirányú ellenőrzését eltűníteni.

A távhőszolgáltató tulajdonában levő hőközpontok esetén a távhőkorlátozást a távhőszolgáltató hajtja végre.

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

7. Közszolgáltatási szerződések

A vonatkozó jogszabályok alapján a távhőszolgáltatás közszolgáltatási szolgáltatásnak minősül.

A távhőszolgáltatásról szóló törvény a távhőszolgáltatót a lakossági felhasználóval általános, az egyéb felhasználóval egyedi közszolgáltatási szerződés megkötésére kötelezi.

7.1. Szerződéstervezet készítése, szerződéskötés

A távhőt vételezni kívánó új vagy többletteljesítményt igénylő meglévő felhasználó az igénybejelentésére adott távhőszolgáltatói tájékoztatóban foglaltak teljesítése után kezdeményezheti a közszolgáltatási szerződésre vonatkozó ajánlat (szerződéstervezet) elkészítését.

A távhőszolgáltató a kezdeményezés kézhezvételétől számított 30 napon belül köteles a szerződéstervezetet a másik fél számára átadni vagy megküldeni.

Ha a felhasználó a szerződéstervezet elkészítéséhez szükséges adatokat, iratokat a feltételek teljesítésére vonatkozó igazolást nem bocsátotta a távhőszolgáltató rendelkezésére, hiánypótlási igényéről a távhőszolgáltató 15 napon belül köteles a másik felet tájékoztatni. Ebben az esetben az ajánlattételre előírt határidő a hiánypótlás teljesítésével kezdődik.

A közszolgáltatási szerződés a felhasználó által aláírt szerződésnek a távhőszolgáltató részére történő - a szerződéstervezet átadásától számított 30 napon belüli - visszajuttatásával jön létre.

Ha a felhasználó a közszolgáltatási szerződést véleményeltéréssel írta alá, a szerződés nem jön létre, a véleményeltérést új ajánlatnak kell tekinteni. Ebben az esetben a távhőszolgáltató az eltérő álláspontok egyeztetését 15 napon belül kezdeményezni köteles. A szerződés a véleményeltérésben foglaltakra vonatkozó eredményes egyeztetés, az egyező álláspontok kialakításával, annak időpontjában jön létre.

Ha a felhasználó a szerződéstervezetet a kézhezvételtől számított 30 napon belül nem küldi vissza a távhőszolgáltatónak, vagy arról érdemben nem nyilatkozik, a távhőszolgáltató ajánlati kötelezettsége megszűnik.

7.2. A közszolgáltatási szerződések típusai

7.2.1. Általános közszolgáltatási szerződés

Általános közszolgáltatási szerződést a távhőszolgáltató a lakossági felhasználóval köt (1. számú melléklet).

A szerződés létrejöhet a távhő hőközponti (hőfogadó állomási) vagy épületrészenkénti mérés szerinti szolgáltatására.

A díjfizetők személyében bekövetkező változások nem érintik a felhasználó és a távhőszolgáltató között létrejött általános közszolgáltatási szerződés érvényességét. A díjfizető a változás időpontjától jogosult az általános közszolgáltatási szerződésben foglaltak szerint a szolgáltatás igénybevételére és ugyanezen időponttól köteles a távhőszolgáltatás díjainak megfizetésére.

7.2.2. Egyedi közszolgáltatási szerződés

Egyedi közszolgáltatási szerződést a távhőszolgáltató az egyéb felhasználóval köt. A szerződés létrejöhet a távhő hőközponti (hőfogadó állomási) vagy épületrészenkénti mérés szerinti szolgáltatására.

7.3. A közszolgáltatási szerződések tartalmi követelményei

7.3.1. Általános közszolgáltatási szerződés

Az általános közszolgáltatási szerződésnek tartalmaznia kell:

- a távhőszolgáltató cégnevét, székhelyét, cégazonosító adatait, a szolgáltatást végző szervezeti egységének cégnevét és címét;
- az igénybejelentő és/vagy 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 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 rendelkezésre 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 a közszolgáltatási szerződés 3. számú melléklete tartalmazza;
- az üzemvitel során a felhasználó és a távhőszolgáltató együttműködésének szabályozását;
- a távhő díját (díjszabást), hatósági ár esetében az erre történő utalást;
- a díjkiegyenlítés módját, együttesen vagy külön-külön épületrészenként;
- külön-külön épületrészenként történő díjkiegyenlítés esetén a díjfizetők nevét, címét, természetes azonosító adatait, a felhasználási hely fűthető légtérfogatót a közszolgáltatási szerződés 1. számú melléklete tartalmazza;
- a felhasználási hely hőigényét meghatározó jellemzőket, a légtérfogatót és hőtéljesítményt;
- külön-külön épületrészenként történő díjkiegyenlítés esetén a díj megosztásának a felhasználó által meghatározott módját, arányait;
- a fűtési hődíj részletfizetési módjának megválasztását,
- 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 közszolgáltatási szerződés hatálybalépésének és megszűnésének időpontját, a módosítás lehetőségét és feltételeit, a felmondási időt és a felmondás egyéb feltételeit.

7.3.2. Egyedi közszolgáltatási szerződés

Az egyedi közszolgáltatási szerződésnek a 7.3.1. pontban foglaltakon túl tartalmaznia kell még a következőket:

- a hőhordozó közeg megnevezését, a távhőszolgáltató által biztosított legnagyobb hőtéljesítményt 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.

Az általános és az egyedi közszolgáltatási szerződésnek kötelező melléklete az üzemviteli megállapodás.

7.4. A szerződés időbeni hatálya, módosítása

7.4.1. Általános közszolgáltatási szerződés

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

A szerződés módosítására a szerződéskötés szabályai értelemszerűen irányadók.

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

Amennyiben a felhasználó a távhővel ellátott épületben lévő, közös tulajdonban és közös használatban lévő épületrész fűtését meg kívánja szüntetni, és ez a közszolgáltatási szerződés módosítását teszi szükségessé, a szerződés módosítására vonatkozó igényt a távhőszolgáltató nem utasíthatja el. A felhasználó a szerződés módosítását akkor kezdeményezheti, ha együttes feltételként írásban nyilatkozik az alábbiakról:

- a) a megszüntetés nem okoz jelentős kárt más számára, és nem korlátozza mások tulajdonosi, használói, bérlői jogait;
- b) viseli azokat a költségeket, amelyek a felhasználói berendezéseknek a megszüntetés következtében szükséges műszaki átalakításával merülnek fel;
- c) a megszüntetést a meglévő rendszer műszaki megoldása lehetővé teszi.

7.4.2. Egyedi közszolgáltatási szerződés

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

A szerződés módosítására a szerződéskötés szabályai értelemszerűen irányadók.

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

7.5. A közszolgáltatási szerződés felmondása

7.5.1. Általános közszolgáltatási szerződés felmondása

Az általános közszolgáltatási szerződést a lakossági felhasználó 30 napos felmondási határidővel az alábbiakban részletezett módon és időpontra, illetve feltételek teljesítése esetén mondhatja fel.

A lakossági felhasználó az általános közszolgáltatási szerződést akkor mondhatja fel, ha

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

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

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

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

Fenti feltételek teljesülése esetén a szerződés felmondását írásban kell megtenni. A felmondás kiterjed mind a fűtési, mind a használati melegvíz-szolgáltatás megszüntetésére.

Az általános közszolgáltatási szerződés fentiek szerinti felmondása esetén - más megállapodás hiányában - a távhőszolgáltató köteles a távhőszolgáltatásról szóló törvény hatálybalépése előtti jogszabályoknak megfelelően létesült, lakóépületben, illetőleg vegyes célra használt épületben lévő hőközpontot leszerelni, és az annak folytán megüresedő helyiséget (helyiségeket) az épülettulajdonos rendelkezésére bocsátani, kivéve, ha a hőközpontból (szolgáltatói hőközpontból) más épület távhőigényét is kielégíti.

7.5.2. Egyedi közszolgáltatási szerződés felmondása

Az egyedi közszolgáltatási szerződés meghatározott időre szól, s a szerződésben meghatározott időben szűnik meg, ha azt a felek nem hosszabbították meg. Egyedi közszolgáltatási szerződést az egyéb felhasználó a szerződésben meghatározott felmondási idővel, az abban meghatározott időpontra mondhatja fel.

7.6. Szerződésszegés és következményei

7.6.1. Szerződésszegés a távhőszolgáltató részéről

A távhőszolgáltató részéről szerződésszegésnek minősül, ha

a) a távhőszolgáltatást a közszolgáltatási szerződésben meghatározott időpontban nem kezdi meg;

b) a távhőt nem a közszolgáltatási szerződésben meghatározott, illetőleg nem a tőle elvárható módon szolgáltatja;

c) a távhő felhasználó részére történő szolgáltatását nem hitelesített mérőeszköz használatával végzi;

d) a távhőszolgáltatás előre tervezhető munkák miatti szüneteltetéséről a felhasználót az üzletszabályzatban vagy a szerződésben előírt módon és időben nem értesíti;

e) felróható magatartása folytán a távhőszolgáltatás megszűnik, vagy azt a távhőszolgáltatásról szóló törvény vonatkozó rendelkezésein túlmenően szünetelteti vagy korlátozza;

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

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

A távhőszolgáltató köteles a bejelentést megvizsgálni, és annak beérkezésétől számított 15 napon belül a felhasználót írásban tájékoztatni a felhasználói igény jogosságának elfogadásáról vagy el nem ismeréséről.

A távhőszolgáltató köteles a felhasználó vagy a díjfizető (a díjfizetés kötelezettje) részére
- a díj arányos részét visszatéríteni, ha az *e*) pontban,
- kötbért fizetni, ha az *a*)-*d*) vagy *f*) pontban meghatározott szerződésszegést követi el.

7.6.2. Szerződésszegés a felhasználó részéről

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

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

A felhasználónak/díjfizetőnek az értesítés kézhezvételét követő 15 napon belül van lehetősége a szerződésszegésre vonatkozó véleményét a távhőszolgáltatónak írásban megküldeni.

Szerződésszegés esetén a díjfizetés kötelezettje köteles a távhőszolgáltató részére pótdíjat fizetni szerződés nélküli távhőfogyasztás esetén, továbbá ha az *a*), *c*)-*d*), vagy *f*)-*g*) pontjaiban meghatározott szerződésszegést követi el.

A távhőszolgáltató

- a távhőszolgáltatást felfüggesztheti, ha a felhasználó vagy a díjfizető a *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 közszolgáltatási szerződést felmondhatja, ha a felhasználó vagy a díjfizető a *b*) pontjában meghatározott szerződésszegést követi el;

- a közszolgáltatási szerződést felmondhatja, ha a felhasználó vagy a díjfizető a *g*) pontjában meghatározott szerződésszegést követi el.

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

A távhőszolgáltató a felfüggesztés vagy a szerződés felmondása helyett csökkentett mértékű szolgáltatást is alkalmazhat, de valamennyit csak oly módon, 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 közszolgáltatási szerződés nélküli távhőfogyasztás esetén - az ebből származó jogkövetkezményekért - az érintett ingatlan ingatlan-nyilvántartás szerinti tulajdonosa felel.

8. A távhőszolgáltatás díjai

8.1 A díjak megállapításának szabályai

A távhőszolgáltatásról szóló törvény értelmében a lakossági felhasználónak és a külön kezelt intézményeknek nyújtott távhőszolgáltatás (fűtés és használati melegvíz) díját (a továbbiakban együtt: hatósági ár), a hatósági ár szerkezetét és alkalmazásának feltételeit a miniszter rendeletben állapítja meg.

Eger Megyei Jogú Város Közgyűlése a távhőszolgáltatásról szóló törvény értelmében rendeletben határozza meg a miniszteri rendelettel nem szabályozott díjalkalmazási és díjfizetési feltételeket.

8.2 A távhőszolgáltatás díjtételrendszere

A felhasználó/díjfizető a távhőszolgáltatásért **alapdíjat** és **hődíjat** fizet.

Az **alapdíj** a jogszabályban előírt ellátási kötelezettségen alapuló szolgáltatás rendelkezésre állásáért fizetendő díj. A hőfogyasztás nagyságától független, tehát akkor is meg kell fizetni, ha a felhasználó hőt nem vételez.

A lakossági felhasználónak az éves alapdíjat, a használatában álló, fűthető helyiségek légtérfogata után havonta egyenlő részletekben kell megfizetni (mértékegysége: Ft/lm³/év).

Egyéb felhasználónak az éves alapdíjat az egyedi közszolgáltatási szerződésben meghatározott feltételek szerint kell megfizetni.

A felhasználónak együttes alapdíjat kell fizetnie, amennyiben a távhővel ellátott épületben a távhőt fűtés és melegvíz felhasználásra vételezik. Az együttes alapdíj alkalmazása szempontjából az épületen belül az egyes helyiségek fűtési és melegvíz ellátása tekintetében a helyiségek között különbség nem tehető.

Amennyiben a távhőt csak fűtés felhasználásra vételezik, a fűtésre vonatkozó, amennyiben csak melegvíz felhasználásra vételezik, a melegvízre vonatkozó alapdíjat kell alkalmazni.

Amennyiben a felhasználói hőközpont tulajdonosa és üzemeltetője a felhasználó, a távhőszolgáltató az árhatóság által jóváhagyott mindenkor alapdíjból a közszolgáltatási szerződésben foglalt kedvezményt biztosíthat.

A **hődíj** a hőközpontban mért távhő mennyiségéért fizetendő díj, tehát a hőfogyasztás nagyságától függ (mértékegysége: Ft/GJ). A felhasználó kérésére a mért hőmennyiséget a távhőszolgáltató fűtési és vízmelegítési célú hőre osztja (fűtési hődíj és vízmelegítési hődíj). A vízmelegítési hődíj a melegvíz előállításához használt hidegvíz díját nem tartalmazza.

Csatlakozási díj: Eger Megyei Jogú Város Közgyűlése a távhőszolgáltatásról szóló törvény értelmében rendeletben határozhatja meg az új, vagy növekvő távhő igényel jelentkező fogyasztási hely tulajdonosától a távhőszolgáltatás díjával nem fedezett fejlesztési költségekre kérhető csatlakozási díjat (mértékegysége: Ft/MW).

8.3. Díjvisszatérítés és kötbér

A távhőszolgáltatót díjvisszatérítési és kötbérfizetési kötelezettség terheli, a 7.6.1. fejezet szerinti szerződésszegések esetén.

A díjvisszatérítés mértéke a szerződésszegéssel érintett napokra eső alapidj, amit a távhőszolgáltató a szerződésszegést követő hónapban térít vissza a felhasználónak.

A kötbér a szerződésszegéssel érintett szolgáltatás díja után jár, és annak mértékét a távhőszolgáltató és felhasználó közötti szerződésben kell meghatározni.

Amennyiben a szerződés nem rögzíti a kötbér mértékét, akkor a kötbér mértéke naponta a havi alapidj 5 %-a.

8.4. Pótdíj

A felhasználót/díjfizetőt pótdíjfizetési kötelezettség terheli, a 7.6.2. fejezetben leírt vonatkozó szerződésszegések esetén.

A felhasználó/díjfizető köteles a távhőszolgáltató részére pótdíjat fizetni, ha a szerződésben meghatározott hőtéljesítményt túllépi. Hőtéljesítmény túllépésnek minősül a szerződésben rögzített fűthető légtérhez képest a felhasználási helyen további légterek bekapcsolása, a megkötött szerződés módosítása nélkül.

A pótdíj az önkormányzat díjrendeletében foglalt alapidjítétel kétszerese, amit a túllépés idejére, de minimum 1 havi időtartamra kell a rendes alapidjon túl megfizetni.

9. A szolgáltatott távhő mérése

9.1. Mérési helyek

a) a távhőszolgáltató a szolgáltatott távhő mennyiségét a felhasználói hőközpontban, illetőleg a szolgáltatói hőközpontban és a hőfogadó állomáson köteles mérni és elszámolni.

b) a hőfogadó állomáson elhelyezett hőmennyiségmérő a szolgáltatói hőközpontban lévő hőmennyiség-mérő költségmegosztója. A szolgáltatott távhő elszámolásának alapja - egyéb megállapodás hiányában - a szolgáltatói hőközpontban mért hőmennyiség.

c) a szolgáltatott távhő mennyisége - távhőszolgáltatóval történt egyeztetést követően - épületrészenként is mérhető és elszámolható (egyedi hőmennyiségmérés), ha a felhasználó az épület valamennyi épületrészeiben (lakásokban és egyéb rendeltetésű helyiségekben) a mérőműszernek és felszerelésének, valamint a felhasználói berendezés szükséges átalakításának költségét viseli és a hiteles mérés feltételeit folyamatosan biztosítja. Az épületrészenkénti mérés megvalósítása nem tartozik a távhőszolgáltató kötelezettségei közé.

A távhőszolgáltató épületrészenkénti mérés esetén - eltérő megállapodás hiányában - az átadott hőmennyiséget a hőközpontban vagy hőfogadó állomáson is mérheti, ha a felhasználó a hiteles mérés feltételeit nem kívánja biztosítani vagy nem biztosítja. Ebben az esetben az egyes felhasználók/díjfizetők épületrészeiben elhelyezett egyedi hőmennyiségmérők a hőközpontban lévő hőmennyiség-mérő költségmegosztói.

9.2. Egyéb feltételek

A felhasználó illetve a távhőszolgáltató köteles biztosítani munkanapokon 08.00 és 16.00 óra között a hőmennyiségmérők leolvasását és ellenőrzését.

Az elszámolási és a hőfogadó állomáson elhelyezett mérő csak a mérési feladat elvégzésére alkalmas és hiteles mérő lehet.

A felhasználó vagy annak megbízottja, jogosult a hőmennyiségmérő rendkívüli hitelesítését - írásban - kérni. Amennyiben a mérő nem biztosította az előírt pontosságot, úgy:

- a szállítás és a hitelesítés költsége a távhőszolgáltatót, ellenkező esetben a rendkívüli hitelesítést kérő felet terheli,
- havi elszámolású felhasználó esetében a számla utólagos korrekcióját a hivatalos jegyzőkönyv alapján a távhőszolgáltató köteles elvégezni, legfeljebb az utolsó elszámolt időszakra.
- éves elszámolású felhasználó esetében a hőfogyasztás utólagos korrekcióját a hivatalos jegyzőkönyv alapján a távhőszolgáltató köteles elvégezni, legfeljebb az elszámolással még le nem zárt időszakra.

A hőmennyiségmérők meghibásodása esetén, azok megjavíttatása, a mérőkre vonatkozó előírások szerinti időszakos, továbbá rendkívüli hitelesíttetése a távhőszolgáltató feladata. A javítás, illetve a hitelesítés időtartama a 30 napot nem haladhatja meg. Szükség esetén a távhőszolgáltató cseremérőről köteles gondoskodni.

A hőmennyiségmérő javíttatásáról, cseréjéről, hitelesíttetéséről a távhőszolgáltató tájékoztatja a felhasználót annak érdekében, hogy a távhőszolgáltatás, illetőleg vételezés és annak elszámolása zavarmentes legyen. A leszerelt, illetve beépített hőmennyiségmérő adatait az erre a célra rendszeresített formanyomtatványon rögzíteni kell, amelyet a felhasználó és a távhőszolgáltató képviselőjének aláírással kell ellátni.

Az elszámolási mérők ki- és beszerelése a távhőszolgáltató tudta nélkül nem történhet. A távhőszolgáltatói ólomzárát, műanyag záróelemet csak a távhőszolgáltató távolíthatja el.

A hőközpontokba illetve hőfogadó állomásokba beépített új hőmennyiségmérő csak a távhőszolgáltató tulajdona lehet.

9.3. Vízmelegítési célú hő meghatározása

A lakásokba, egyéb épületrészekbe telepített melegvíz mérők a hőközpontban mért hőmennyiség melegvíz termelésre fordított hányadának költségosztói, de azok felszerelése, leolvasása és időszakos hitelesítése nem a távhőszolgáltató feladata.

9.4. A hőfogyasztás megállapítása méretlen időszakban

Méretlen időszak a hőmennyiségmérő meghibásodása, továbbá a hitelesítés miatt fordulhat elő. Ezen időtartam alatt a szolgáltatott illetve vételezett távhő mennyiségét - egyéb megállapodás hiányában - az alábbiak szerint kell megállapítani:

- csak melegvíz célú vételezés esetén az előző év hasonló időszakának mért fogyasztása alapján,
- csak fűtési célú vételezés esetén az előző év hasonló időszakának, annak hiányában a méretlen időszakot megelőző hónap mért fogyasztása alapján, figyelembe véve a külső hőmérsékletre és a fűtött napok számára vonatkozó korrekciót.
- együttes, fűtési és melegvíz célú vételezés esetén az előző két pontban leírt eljárást kell egymástól függetlenül alkalmazni és a részeredményeket össze kell adni.

A távhőszolgáltató a lakossági felhasználót írásban értesíti a méretlen időszakban vételezett hőenergia mennyiségéről a méretlen időszak lezárását követő 60 napon belül.

A használati melegvíz-készítés céljára felhasznált hőmennyiség meghatározására felszerelt vízmennyiség-mérő meghibásodása, továbbá hitelesítése esetén a méretlen időszaki használati melegvíz-mennyiséget az előző év hasonló időszakának mért fogyasztása alapján kell meghatározni.

10. A szolgáltatási díjak számlázási rendje

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

A számlát a távhőszolgáltató digitális formában őrzi, melyről díjazás ellenében a felhasználó/díjfizető másolatot kérhet.

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

Fogyatékos személy a vonatkozó jogszabályokban meghatározott módon és feltételekkel akadálymentes számlát igényelhet a távhőszolgáltató honlapján elérhető kérelem kitöltésével. A kérelem benyújtható a jogosultság igazolással együtt személyesen az ügyfélszolgálati irodában vagy postai úton eredeti aláírással ellátva.

10.1. A számla díjtételei

10.1.1. Lakossági felhasználó esetén

A havi számla a tárgyhavi alapidíjat és a hődíj részleteket tartalmazza. Hődíj esetében a távhőszolgáltató havonta a megelőző elszámolási időszak fogyasztásából számított részletet (fűtési és vízmelegítési hődíj részlet) számlázza.

10.1.2. Egyedi felhasználó esetén

A távhőszolgáltató havonta 2 db számlát készít és küld a felhasználónak. Az egyik számla a tárgyhavi alapidíjat, a másik számla az előző hónap tényleges fogyasztásának a hőenergia díját tartalmazza.

10.2. Díjfizetési kötelezettség két elszámolás között

Amennyiben a távhőszolgáltató és a felhasználó a közszolgáltatási szerződésben a díjfizetés módjára eltérő megállapodást nem köt, abban az esetben a díjfizetési kötelezettség a következők szerint alakul.

10.2.1. Az alapidíj számlázása

Az éves alapidíjat 12 havi egyenlő részletben kell megfizetnie az épületet önállóan használó egyéb felhasználónak/díjfizetőnek, a lakossági felhasználónak/díjfizetőnek és a lakóépületben, valamint a vegyes célra használt épületben lévő egyéb felhasználónak/díjfizetőnek a számlán feltüntetett fizetési határidőig.

A távhőszolgáltatást év közben igénybe vevő új felhasználó/díjfizető az éves alapidíj arányos részét köteles megfizetni.

10.2.2. A hődíj számlázása

10.2.2.1. Lakossági felhasználó/díjfizető hődíj számlázása

A lakossági felhasználó/díjfizető és a lakóépületben, valamint a vegyes célra használt épületben lévő egyéb felhasználó/díjfizető a megelőző elszámolási időszak fogyasztásából számított összegben a tárgyhónapban részfizetést teljesít, a számlán feltüntetett fizetési határidőig.

A felhasználó a fűtési hődíj részletet a közszolgáltatási szerződésben választott részletfizetési mód szerint fizeti meg. A részletfizetési mód elszámolási időszakon belüli megváltoztatására nincs lehetőség, a módosítást a felhasználói közösség képviselője legkésőbb tárgy év június 10-ig kezdeményezheti. A változtatás bejelentése a felhasználó részéről szerződés módosításnak minősül. A fűtési hődíj részletfizetés módjának megváltoztatását díjfizető nem kezdeményezheti.

A fűtési hődíj részlet megállapításakor a távhőszolgáltató korrekciót alkalmaz, mellyel a külső hőmérséklet változásából adódó fogyasztási eltéréseket egyenlíti ki.

Kellő indoklás alapján, a díjfizető kérheti a távhőszolgáltatótól a megállapított havi fűtési és vízmelegítési hődíj részlet módosítását. Fűtési hődíj részlet módosítását a díjfizető csak akkor kezdeményezheti, ha az épületrészben a fűtési költségmegosztók fel vannak szerelve. Ez azonban fűtési hődíj részlet csökkentése esetében nem lehet több, mint a megelőző elszámolási időszak fogyasztásából számított fűtési célú hődíjrészlet 50 %-a. A módosítást abban az esetben tudja a távhőszolgáltató elfogadni, ha az erre a célra rendszeresített nyomtatványt, a kérelmező és a felhasználói közösség képviselője is ellátja aláírásával.

A lakossági felhasználó a fűthető közös tulajdonban és használatban levő épületrészre eső alap-és hődíjat a díjfizetők között a közszolgáltatási szerződésben rögzített módon a többi épületrész (lakás) között megoszthatja. Ebben az esetben a távhőszolgáltató a lakás és a felosztás alapján a közös használatban levő épületrészből az épületrészre (lakásra) eső díjat a díjfizető számlájában és elszámolási értesítőjében elkülönítetten nem tünteti fel, azt a továbbiakban összevontan egy tételként kezeli.

10.2.2.2. Egyéb felhasználó hődíj számlázása

Az épületet önállóan használó egyéb felhasználó/díjfizető a hőfelhasználása szerinti összegnek megfelelően a szolgáltatás hónapját követően utólag, vagy az egyedi szerződésében foglaltak szerint fizeti.

10.3. Új felhasználási hely esetén a díjfizetés alapjául szolgáló havi hőmennyiség meghatározása

A lakossági felhasználó/díjfizető és lakóépületben, valamint a vegyes célra használt épületben lévő egyéb felhasználó/díjfizető esetében.

Vízmelegítési célú havi hőmennyiség:

Az új felhasználó/díjfizető nyilatkozatában közölt havi várható melegvíz mennyiség (m^3) és $0,3 \text{ GJ}/m^3$ érték szorzataként számított hőmennyiség.

Nyilatkozat hiányában lakás esetében havi 1 GJ -t, míg nem lakás esetében a fűthető helyiségek alapterületének és $0,2 \text{ GJ}/m^2$ szorzatának megfelelő havi hőmennyiséget kell alapul venni.

Fűtési célú havi hőmennyiség:

Az új felhasználó/díjfizető felhasználási helyének fűthető légtérfogata (l_{gm^3}) és a felhasználási hely hőtechnikai tervdokumentációjában vagy tervezői nyilatkozatában szereplő 1 l_{gm^3} -re vetített hőmennyiség (GJ/l_{gm^3}) szorzata alapján számított éves hőmennyiség $1/12$ -ed része, figyelembe véve a felhasználó által választott díjfizetés módját és az elszámolási időszakból még hátra levő hónapok számát.

Tervdokumentáció vagy tervezői nyilatkozat hiányában a távhőszolgáltató egy azonos jellegű távfűtött épület(csoport) 1 l_{gm^3} -re vetített mennyiségét veszi alapul.

10.4. Díjfizető változás esetén a díjfizetés alapjául szolgáló havi hőmennyiség meghatározása

A lakossági díjfizető és lakóépületben, valamint a vegyes célra használt épületben lévő egyéb díjfizető esetében:

Vízmelegítési célú havi hőmennyiség:

Az új díjfizető és a távhőszolgáltató közötti megállapodásban meghatározott havi melegvíz mennyiség (m^3) és az adott épületrészt (lakást) ellátó hőközpont megelőző hőenergia elszámolásánál meghatározott $1 m^3$ közműves ivóvíz felmelegítéséhez szükséges hőmennyiség (GJ/m^3) szorzata alapján számított hőmennyiség.

Megállapodás hiányában lakás esetében havi $1 GJ$ -t, míg nem lakás esetében a fűthető helyiségek alapterületének és $0,2 GJ/m^2$ szorzatának megfelelő havi hőmennyiséget kell alapul venni.

Fűtési célú hő havi hőmennyiség:

Az épületrészt (lakást) ellátó hőközpont vagy hőfogadó állomás megelőző hőenergia elszámolásakor meghatározott $1 lgm^3$ fűtésére felhasznált energia (GJ/lgm^3) és az épületrész (lakás) fűthető légterének (lgm^3) szorzata alapján számított éves hőmennyiség $1/12$ -d része, figyelembe véve a hőfok korrekciót, a díjfizetés módját és az elszámolási időszakból még hátralévő hónapok számát.

Kedvezőtlen elhelyezkedésű (pld.: földszinti, sarok) épületrész (lakás) esetében a távhőszolgáltatónak joga van magasabb havi hőmennyiséget megállapítania.

11. A szolgáltatás ellenértékének kiegyenlítése

A számlázásra vonatkozó jogszabályi előírások betartásával, a távhőszolgáltatásért fizetendő ellenértékről a távhőszolgáltató számlát állít ki, amelyet a fizetési határidő előtt kézbesít, eljuttat a felhasználónak/díjfizetőnek, úgy, hogy a számlán feltüntetett határidőn belül történő megfizetéshez legalább 15 nap álljon az ügyfél rendelkezésére.

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

- csekkes befizetés,
- átutalás lakossági folyószámláról csoportos fizetési rendszerben,
- egyszeri átutalás lakossági folyószámláról,
- pénztári befizetés készpénzben, illetve bankkártyás fizetéssel.

A számla befizetését igazoló bizonylat:

- csekkes befizetés esetén feladóvevény,
- átutalás esetén folyószámla kivonat,
- pénztári befizetés esetén befizetési pénztárbizonylat.

11.1. Pénztár

A távhőszolgáltató a szolgáltatás ellenértékének beszedésére pénztárat működtet.

Ügytípusok és szükséges dokumentumok

- pénztári befizetés: számla vagy az ügyfélszolgálati irodán történő befizetés előkészítés bizonylata
- pénztári kifizetés: személyi azonosságot igazoló okmány, meghatalmazás (köz vagy magán okirat) és az ügyfélszolgálati irodán történő kifizetés előkészítés bizonylata

Elérhetőség és nyitva tartás:

Pénztár: 3300 Eger, Malomárok u. 28.,

Nyitva tartás:	Hétfő, Kedd, Szerda:	08:00 - 12:00 és 12:30 – 14:00
	Csütörtök:	08:00 - 12:00 és 12:30 – 18:00
	Péntek:	08:00 - 12:00

Pénztár: 3300 Eger, Zalár J. u. 1-3.,

Nyitva tartás:	Hétfő, Kedd, Szerda:	08:00 - 11:30 és 12:00 – 15:00
	Csütörtök:	08:00 - 11:30 és 12:00 – 18:00
	Péntek:	nincs pénztár

11.2. Késedelmi kamat

A számla fizetési határidőn túli kiegyenlítése esetén a távhőszolgáltató jogosult késedelmi kamat felszámítására. Lakossági díjfizetőnél 30 napot meg nem haladó késedelemig a kamat felszámításától el lehet tekinteni. A késedelmi kamat mértékére a Ptk. rendelkezéseit kell alkalmazni.

12. A távhő díjak elszámolása

12.1. Felhasználó/díjfizető hőenergia elszámolása

Lakossági felhasználó/díjfizető, a lakóépületben és a vegyes célra használt épületben levő egyéb felhasználó/díjfizető esetén:

A ténylegesen elfogyasztott hőenergiával a távhőszolgáltató évente egyszer számol el. Az elszámolási időszak minden év július 1-jétől a következő év június 30-ig tart.

Az elszámolási időszak végi mérőleolvasás pontos időpontjáról a távhőszolgáltató legalább 8 nappal korábban írásban értesíti a felhasználó képviselőjét.

A mérőállást a távhőszolgáltató és a felhasználó, a távhőszolgáltatónál rendszeresített formanyomtatványon aláírásukkal ellátva közösen rögzítik.

Amennyiben a megjelölt időpontban a felhasználó képviselője nem jelenik meg, úgy a távhőszolgáltató a mérőt leolvassa és a rögzített mérőállás alapján számol el. A rögzített mérőállás a távhőszolgáltató Ügyfélszolgálati irodájában megtekinthető.

A távhőszolgáltató a mért éves hőfogyasztást vízmelegítési célú hőmennyiségre és fűtési célú hőmennyiségre bontja meg.

Az éves vízmelegítési célú hőmennyiséget a hőközpontokban a használati melegvíz mennyiség mérésére felszerelt vízmennyiség-mérőn mért fogyasztás (m^3 / elszámolási időszak) és a fűtési időszakon kívül méréssel meghatározott fajlagos (GJ/m^3) szorzataként kell meghatározni.

Fűtési célú hőmennyiségnek az összes mért hőmennyiség és az éves vízmelegítési célú hőmennyiség különbségét kell tekinteni.

Az így meghatározott mennyiségeket az elszámolásban elkülönítetten kell megjeleníteni.

A közösség által elfogyasztott fűtési célú hőmennyiség megosztásának a módját a közszolgáltatási szerződésben kell rögzíteni.

Amennyiben a hőleadó berendezésekre (radiátorokra) nincs fűtési költségmegosztó felszerelve vagy az egyes épületrészeknek (lakásoknak) nincs fűtési mérőkészüléke, akkor az

egyes épületrészekre (lakásokra) jutó fűtési célú hőmennyiséget – eltérő megállapodás hiányában – a fűthető légtér fogat határozza meg.

Ha az épületben felhasznált fűtési hőmennyiség és díjának épületrészenkénti, illetőleg lakásonkénti megosztása fűtési költségmegosztók alapján történik, akkor a költségmegosztás (díjszétosztási arányok meghatározása) a felhasználó feladata. A költségosztási eredményeket a közösség megbízottja adja meg a távhőszolgáltatónak a közszolgáltatási szerződésben foglaltak szerint.

A távhőszolgáltató az egyes épületrészekre (lakásokra) jutó fűtési célú hőmennyiséget az elszámolási időszak hónapjai között a fűtött hónapok fűtési célú hőmennyiségeinek az arányában osztja meg.

A közösség által elfogyasztott melegvíz célú hőmennyiség – eltérő megállapodás hiányában – a díjfizetők melegvíz fogyasztása szerint oszlik meg a díjfizetők között. A melegvíz fogyasztási adatokat (m³) ugyancsak a közösség megbízottja adja meg a távhőszolgáltatónak a közszolgáltatási szerződésben foglaltak szerint.

A távhőszolgáltató a felhasználó/díjfizető vízmelegítési célú éves hőmennyiségét, egységár és/vagy ÁFA változás esetén időszakokra bontja az érvényesség napjainak arányában. Az így keletkezett időszakokon belül az egyes hónapok között egyenlő arányban osztja meg.

A költségmegosztók leolvasását és a díjszétosztási arányok megállapítását a távhőszolgáltató - erre vonatkozó megállapodás esetén - külön díjazás ellenében átvállalhatja.

A közösség képviselőjétől származó fogyasztási adatokat a távhőszolgáltató sem fűtés, sem melegvíz esetén nem ellenőrzi, nem módosíthatja, azok helyességéért felelősséget nem vállal.

Amennyiben a közösség képviselője a megadott fogyasztási adatot (GJ, m³) az elszámolást követően módosítja, a díjfizető elszámolását a távhőszolgáltató csak abban az esetben korrigálja, ha a közösség képviselője, a módosításból adódóan, a különbözet megfizetését írásban vállalja.

Amennyiben a felhasználó adatszolgáltatási kötelezettségének a szerződésben rögzített időpontig nem tesz eleget, a távhőszolgáltató az éves elszámolást épületrészenkénti (lakás) megosztás nélkül egy összegben a felhasználó nevére készíti el.

A hőenergia elszámolás során a távhőszolgáltató megállapítja az elszámolási időszakban leszámlázott hődíj részletek összegének és a felosztásból a díjfizetőre jutó hőenergia díjának különbözetét. Az elszámolási különbözetet a távhőszolgáltató elszámoló számlában közli ki. Az elszámoló számla melléklete a hőenergia elszámolási értesítő.

Amennyiben a felhasználónak/díjfizetőnek nincs díjtartozása és az elszámolás alapján visszatérítés illeti meg:

- lakossági folyószámláról csoportos fizetési rendszerben történő díjfizetés esetén folyószámlán,
- egyéb esetben postai úton történik a visszatérítés.

A távhőszolgáltató az elszámolási időszak fogyasztásából új hődíj részleteket (fűtés és vízmelegítési célú) számít, amely részletek a következő hőelszámolásig érvényben maradnak, kivéve, ha a díjfizető azok módosítását kéri (lásd. 10.2.2.1. pont).

12.2. Részidőszaki elszámolás a távozó díjfizetővel

Díjfizetői jogviszony megszűnésekor a távhőszolgáltató a távozó díjfizetővel a rendelkezésre álló adatok alapján számol el. Az elszámolásról a távhőszolgáltató számlát készít.

Vízmelegítési célú hőmennyiség elszámolása:

A felhasználói közösség képviselője köteles a távhőszolgáltató által rendszeresített bejelentő lapon a távozó díjfizető melegvíz-fogyasztását (m^3) megadni.

Az elszámolással érintett időszak hőfogyasztásának a megállapítása: a megadott melegvízfogyasztás (m^3) és az épületrész (lakást) ellátó hőközpontban a megelőző elszámolási időszak hőenergia elszámolásakor meghatározott $1 m^3$ közműves ivóvíz felmelegítéséhez szükséges hőmennyiség (GJ/m^3) szorzata. A mennyiséget, a távhőszolgáltató az elszámolással érintett hónapok között egyenlő arányban bontja meg.

Amennyiben a közösség képviselője, megbízottja nem adja meg a távhőszolgáltató részére a távozó díjfizető melegvíz fogyasztási (m^3) adatát, akkor a távhőszolgáltató a díjfizetőnek számlázott havi hődíj részletek mennyiségét tekinti az elszámolás alapjának.

Fűtési célú hőmennyiség elszámolása:

Részidőszaki elszámoláskor nem használhatók a költségosztó készülékek (fűtési költségmegosztó, fűtési célú mérőkészülék) köztes leolvasási adatai, mivel nem áll rendelkezésre minden adat az arányos szétosztáshoz. Ezért az elszámolást az előző évi arányos szétosztás szerint kell elvégezni.

Az elszámolással érintett épületrész (lakás) hőfogyasztásának meghatározása: a megelőző elszámolási időszak fogyasztása alapján meghatározott hőfelhasználási arány szorozva az elszámolással érintett időszak hőközponti vagy hőfogadói szintű fűtési célú hőfelhasználásával.

Hőfelhasználási arány: az épületrész (lakás) hőfogyasztásának és a hőközponti vagy hőfogadói szintű hőfogyasztásnak a hányadosa.

Ha a távozó díjfizető esetében nem áll rendelkezésre a megelőző teljes elszámolási időszak hőfelhasználási aránya, egyszerűsített elszámolást kell alkalmazni, ami azt jelenti, hogy a számlázott havi hődíj részletek mennyiségét kell az elszámolás alapjának tekinteni, figyelembe véve a díjfizetés módját. Az elszámolt mennyiség azonban nem lehet kevesebb, mint az épület megelőző elszámolási időszak átlagfogyasztásából meghatározott mennyiség az épületrész (lakás) légköbméterére vetítve.

Ezen eljárást kell alkalmazni akkor is, amikor egy újonnan létesített felhasználási helyen díjfizető változás történik.

Amennyiben a megelőző elszámoláskor a felhasználói közösség képviselője a díjfizető fűtési célú hőfogyasztási adatát tévesen adta meg, annak módosítása csak a vonatkozó jogszabályokban meghatározott módon és feltételek teljesülése esetén történhet.

Amennyiben a díjfizető változás időpontja egybe esik az elszámolási időszak végével, akkor a távhőszolgáltató a díjfizetőnek éves elszámolást készít és azt a díjfizető által megadott címre postázza az elszámoló számlával együtt.

13. Hátralékok nyilvántartása

A távhőszolgáltató minden felhasználó/díjfizető esetében egyedi folyószámlát vezet. A folyószámla tartalmazza a kibocsátott számlák összegét és a pénzforgalmi mozgásokat. Felhasználó/díjfizető folyószámla egyenlegéről megfelelő azonosítás után kérhet tájékoztatást.

Hátralékkezeléssel kapcsolatos ügyintézés a társaság Vagyongazdálkodási divíziójánál történik.

14. Ügyfélszolgálat, távhőszolgáltatói ügyelet, hibafelvétel

A távhőszolgáltató a felhasználói/díjfizetői és szolgáltatói jogviszonyból adódó ügyek színvonalas ügyintézése és a megfelelő tájékoztatása érdekében, a szolgáltatással kapcsolatos igények fogadására, kielégítésére, a panaszok, észrevételek intézésére Ügyfélszolgálatot, a hibabejelentések éjjel-nappali fogadására Diszpécser szolgálatot működtet.

14.1. Az ügyfélszolgálat feladata

Az Ügyfélszolgálati Iroda feladatai közé tartozik:

- szerződéskötési és módosítási igények ügyintézése,
- tájékoztatás az áralkalmazásról, az elszámolásról, a távhőszolgáltatás díjtételeiről, a számlázás és díjfizetés rendjéről,
- felhasználók/díjfizetők adatainak és azok változásainak a nyilvántartása, valamint a változás bejelentésével kapcsolatos feladatok ellátása,
- felhasználók/díjfizetők tájékoztatása a követelések és befizetések egyenlegéről,
- számlázással kapcsolatos kérdések megválaszolása,
- ügyfélszolgálati pénztár működtetése,
- a felhasználói közösségek üzemviteli igényeinek (pl.: fűtésindítás és leállítás, szekunder vezetékhálózat leürítés) fogadása, továbbítása az üzemviteli részleg felé,
- tájékoztató kiadványok eljuttatása az érdekeltekhez,
- fogyasztóvédelmi szervezetek és fogyasztói érdekképviselők tájékoztatása általános távhőszolgáltatási kérdésekben,
- ügyfelek tájékoztatása a jogorvoslati lehetőségekről,
- felhasználók/díjfizetők tájékoztatása a szociális és egyéb támogatások nyújtásáról, igénylési lehetőségeiről,
- ügyfélpanaszok, reklamációk fogadása, megválaszolása
- az energiahatékonysággal kapcsolatos tájékoztatás és tanácsadás

14.2. Elérhetőség és ügyfélfogadás rendje

Az Ügyfélszolgálati Irodán a felhasználók/díjfizetők személyesen vagy írásban kezdeményezhetik ügyeik intézését, illetve telefonon kérhetnek tájékoztatást.

A telefonbeszélgetésről egyedi azonosítóval ellátott hangfelvétel készül. Az ügyfél a hangfelvétel készítéséről előzetesen tájékoztatást kap.

Személyesen: Ügyfélszolgálati Irodán (3300 Eger, Malomárok u. 28.)
Levélben: EVAT Zrt. 3300 Eger, Zalár u. 1-3.
Telefonon: 36/536-269, Zöld szám: 80/204-979
e-mail: futes@evatzrt.hu
honlap: www.evatzrt.hu

Ügyfélfogadás: Hétfő, Kedd, Szerda: 08:00 - 14:00 óráig
Csütörtök: 07:00 - 19:00 óráig
Péntek: 08:00 - 12:00 óráig.

Amennyiben az Ügyfélszolgálati Iroda valamely kérdésre nem tud azonnali érdemi tájékoztatást adni, akkor 15 napon belül köteles írásban az ügyfél részére azt megtenni.

Felhasználónak/díjfizetőnek lehetősége van elektronikusan a [www. evatzrt.hu](http://www.evatzrt.hu) honlapon vagy telefonon a (80) 204-979-es telefonszámon keresztül személyes ügyintézés időpontjának lefoglalására.

14.3. Adatváltozás bejelentése

Az adatváltozás bejelentése a távhőszolgáltató által rendszeresített nyomtatványok kitöltésével és leadásával válik érvényessé.

A nyomtatványok a távhőszolgáltató Ügyfélszolgálati Irodáján érhetők el, vagy letölthetők www.evatzrt.hu honlapjáról.

A változás bejelentése történhet

- Ügyfélszolgálati Irodán személyesen vagy meghatalmazott útján
- Írásban: levélben, vagy e-mail-ben.

Tulajdonos/díjfizető változás és fűtési hődíj részlet csökkentése esetén csak személyes ügyintézésre van lehetőség.

Ügytípusok és szükséges dokumentumok:

- tulajdonos/díjfizető változás: személyi igazolvány, adás-vételi szerződés vagy egyéb, a tulajdonjogot igazoló irat (pl.: tulajdoni lap, hagyatéki végzés, stb.), a felhasználói közösség képviselője által aláírt bejelentő lap
- adatmódosítás: személyi igazolvány, bejelentő lap, havi hődíj részlet módosítása
- számlaegyeztetés: személyi igazolvány

14.4. Tulajdonos/díjfizető változás

A tulajdonos/díjfizető személyében bekövetkezett változást, a változás bekövetkezésétől számított 15 napon belül, együttes megjelenés mellett, köteles bejelenteni a távhőszolgáltatónak. Amennyiben valamelyik fél meghatalmazott útján intézi ügyeit, írásos meghatalmazás szükséges.

Mivel az ilyen típusú változás a közszolgáltatási szerződés módosításának minősül, ezért a bejelentő nyomtatványt ellenjegyeztetni szükséges a felhasználói közösség képviselőjével (a közszolgáltatási szerződés aláírójával).

A bejelentési kötelezettség elmulasztása vagy késedelme nincs halasztó hatállyal a számla fizetési határidőben történő kiegyenlítésére.

Az adatváltozásból következő számlázás módosítást - név, számlázási cím, fizetési mód, hődíj részlet, - legkorábban a bejelentés beérkezése időpontját követő hónaptól lehet igényelni a távhőszolgáltatótól.

A távhőszolgáltató hibájából elmaradt változás-átvezetés esetén a számlát - legkésőbb a tárgyhót követő számlázásig – a távhőszolgáltató helyesbíti, új fizetési határidő megállapításával.

14.5. Távhőszolgáltatói ügyelet, diszpécser szolgálat

Hibabejelentés történhet

- a Távhőszolgáltatói ügyeleten folyamatosan (0-24 óráig):
3300 Eger, Malomárok u. 28.,
Telefonszám: 36/536-270, Zöld szám: 80/204-979
- az Ügyfélszolgálati Irodán ügyfélfogadási időben:
3300 Eger, Malomárok u. 28.
Telefonszám: 36/536-269, Zöld szám: 80/204-979

Minden telefonon történt bejelentésről egyedi azonosítóval ellátott hangfelvétel készül. Az ügyfél a hangfelvétel készítéséről előzetesen tájékoztatást kap.

Hiba elhárításának rendje

A bejelentett hibák elhárítása az alábbi sorrendben történik:

- a bejelentett hiba élet- és vagyónbiztonságot veszélyeztet, az elhárítását azonnal megkezdi távhőszolgáltató,
- a hiba több lakóépületben vagy lakásban okoz szolgáltatás kiesést, a javítást azonnal, de legkésőbb a bejelentés időpontjától számított 2 órán belül megkezdi a távhőszolgáltató,
- a bejelentett hiba egy lakást érint, a javítást lehetőleg a bejelentés napján 7 és 21 óra között, a bejelentővel egyeztetett időpontban végzi el a távhőszolgáltató.

15. Reklamációk, panaszügyek kezelése

A szolgáltató köteles felhasználót tájékoztatni székhelyéről, a panasz ügyintézés helyéről, valamint a panaszok közlése érdekében ügyfélszolgálatának levelezési címéről, elektronikus levelezési címéről, internetes címéről, valamint telefonos elérhetőségéről, a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes békéltető testület székhelyéről, internetes elérhetőségéről és levelezési címéről. Az ügyfélbejelentéssel kapcsolatos tájékoztatás a társaság honlapján és ügyfélszolgálatán is elérhető.

15.1. Panaszügyek kezelése

A felhasználó/díjfizető távhőszolgáltatással összefüggő panaszát, illetőleg közérdekű bejelentését (továbbiakban: panasz) előterjesztheti:

- írásban: levélben, e-mailben vagy az Ügyfélszolgálati Irodában elhelyezett panaszkönyvben
- szóban: telefonon (Telefonon: 36/536-269, Zöld szám: 80/204-979) vagy személyesen (Ügyfélszolgálati Iroda Eger, Malomárok u. 28.)

A telefonon történt panaszbejelentésről egyedi azonosítóval ellátott hangfelvétel készül a bejelentő tájékoztatása mellett. A hangfelvétel 5 évig megőrzésre kerül, és kérésre díjmentesen a panaszos rendelkezésére áll.

A telefonon tett szóbeli panasz/ bejelentés minden esetben írásos rögzítésre is kerül, kivéve, ha a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/B. § (3) bekezdésének rendelkezése alapján, a jegyzőkönyv felvételének mellőzésébe a felhasználó/díjfizető beleegyezett.

A távhőszolgáltató a panaszt iktatja, haladéktalanul kivizsgálja és a lehető legrövidebb időn belül, de legkésőbb annak beérkezését követő 15 napon belül írásban megválaszolja. A válaszadási idő egy alkalommal 15 nappal meghosszabbítható, erről azonban a válaszadási határidő előtt a felhasználót írásban értesíteni kell.

Amennyiben a panasz elutasításra kerül, úgy azt a távhőszolgáltató köteles írásban részletesen megindokolni.

15.2. Panaszforumokhoz küldött beadványok intézése

Az önkormányzathoz, más hatóságokhoz vagy fogyasztóvédelmi szervekhez, fogyasztói érdekképviseletekhez benyújtott és általuk megküldött panaszok kivizsgálása során a távhőszolgáltató minden olyan adatot, tény, információt a hatóság rendelkezésére bocsát, amely az ügy megítéléséhez szükséges, de a társaság piaci, stratégiai érdekeit nem veszélyezteti, továbbá mindent megtesz annak érdekében, hogy a panaszügy a lehető legrövidebb idő alatt, de legkésőbb 30 napon belül elintéződjön.

A panaszügyek elintézésének módjáról a bevonható szervek nevééről, címéről, telefonszámairól az Ügyfélszolgálati Irodában jól látható helyen tájékoztatást kell kifüggeszteni.

Az ügyfélszolgálaton dolgozók kötelesek fent említett az információkat igény esetén szóban is megadni a panaszosnak.

A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/A (8) alapján a szolgáltató a fogyasztói jogvita rendezése érdekében igénybe veszi a békéltető testületi eljárást.

15.3. Jogorvoslati fórumok

Amennyiben a panaszos ügyének továbbvitelét tartja szükségesnek az alábbi szervezetekhez fordulhat:

Eger Megyei Jogú Város Jegyzője

Telefonszám: (36) 523-776
Telefax: (36) 523-779
E-mail: kovacs.luca@ph.eger.hu
Cím: 3300 Eger, Dobó I. tér 2.

Heves Megyei Kormányhivatal Egri Járási Hivatala Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztálya

Telefonszám: (36) 515-469
Telefax: (36) 510-698
E-mail: fogyved@heves.gov.hu
Cím: 3300 Eger, Kossuth L. u. 9.
Levelezési cím: 3301 Eger, Pf.: 81

Heves Megyei Békéltető Testület

Telefonszáma: (36) 416-660/105
Telefax: (36) 323-615
E-mail cím: tunde@hkik.hu, hkik@hkik.hu
Cím: 3300 Eger, Faiskola út 15.
Levelezési cím: 3301 Eger, Pf. 440

Magyar Energetikai és Közmű Szabályozási Hivatal Fogyasztóvédelmi Főosztálya

Telefonszám: +36 1 459 7777
Telefax: +36 1 459 7766
E-mail: mekh@mekh.hu

Cím: 1054 Budapest, Bajcsy Zsilinszky út 52.
Levelezési cím: 1388 Budapest, Pf. 88

FEOSZ – Fogyasztóvédelmi Egyesületek Országos Szövetsége

Telefonszám: 06-30-400-4477, 06-30-515-3210

E-mail: feosz@feosz.hu

Cím: 1012 Budapest, Logodi u. 22-24.

Levelezési cím: 1012 Budapest, Logodi u. 22-24.

Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság

Telefonszám: +36 1 459 4800

Telefax: +36 1 210 4677

E-mail: nfh@nfh.hu

Cím: 1088 Budapest, József krt.6.

Levelezési cím: 1428 Budapest, Pf:20

16. A távhőszolgáltatással kapcsolatos kiegészítő tevékenységek

16.1. A felhasználói fűtési vezetékhalózat hőhordozó közegének töltési- és ürítési szabályzata

A felhasználói fűtési vezetékhalózat hőhordozó közegével töltődik fel:

- a hőközpont fűtési hőcserélőinek szekunder oldala,
- a fűtési keringtető szivattyúk víztere,
- a fűtési vezeték halózat,
- valamint a hőleadók (radiátorok).

A felhasználói fűtési vezetékhalózat a felsorolt rendszerelemek anyagának megfelelő hőhordozó közeggel töltendő fel.

A felhasználói fűtési vezetékhalózat feltöltésére alkalmas lehet:

- a primer távhővezeték-hálózat hőhordozó közege,
- a használati melegvíz,
- egyéb vizek (pl.: hálózati hidegvíz).

Szolgáltatói tulajdonban lévő hőközpontok esetében,

- amennyiben a radiátor anyaga acél ill. öntöttvas, a hőhordozó közeg kizárólag a primer távhővezeték-hálózat hőhordozó közege lehet,
- amennyiben a radiátor anyaga alumínium, a hőhordozó közeg kizárólag használati melegvíz lehet.

Ettől eltérni csak különösen indokolt esetben, az Üzemeltetési részlegvezető engedélyével lehet.

Nem szolgáltatói tulajdonban lévő hőközpontok esetében,

- a radiátor anyagától függetlenül, a távhőszolgáltató a töltővíz minőségének meghatározásában nem illetékes.

A vezetékhalózat feltöltése és leürítése

Igénybejelentés és elszámolás

A felhasználói fűtési vezeték-hálózatban keringetett hőhordozó közeg a felhasználó tulajdona, tehát

szolgáltatói tulajdonban lévő hőközpontok esetében,

- felhasználói igény bejelentés esetén, a távhőszolgáltató feltölti/leüríti a felhasználói fűtési vezeték-hálózatot, az alapidíj terhére,

nem szolgáltatói tulajdonban lévő hőközpontok esetében,

- felhasználói megrendelés esetén a távhőszolgáltató feltölti/leüríti a felhasználói fűtési vezeték-hálózatot, térítés ellenében,
- a felhasználó a primer fűtőközeggől csak a távhőszolgáltatóval kötött külön megállapodás alapján igényelhet töltővizet.
- a felhasználói fűtési vezeték-hálózat töltése/ürítése során, elszámolásra kerül a munkavégzésre fordított idő, valamint amennyiben a töltés a primer távhővezeték-hálózatból történik, a felhasznált primer víz mennyisége.

Az igénybejelentés, megrendelés formai és tartalmi követelményei

Az épületek felhasználói fűtési vezeték-hálózatának Távhőszolgáltató általi feltöltése/leürítése csak a Távhőszolgáltatási Általános Közszolgáltatási Szerződést aláíró személynek, a felhasználó képviselőjének írásos igénybejelentésére, megrendelésére történhet.

Szolgáltatói tulajdonban lévő hőközpontok esetében, az igénybejelentésnek tartalmaznia kell:

- az épület címét,
- a töltendő/ürítendő terület pontos megjelölését,
- a leürítés kért dátumát,
- az ürítés szükségességének indoklását,
- a feltöltés igényelt időpontját,
- valamint a felhasználó képviselőjének felelősségvállaló nyilatkozatát a visszatöltésből származó esetleges károkért.

Nem szolgáltatói tulajdonban lévő hőközpontok esetében, a megrendelőnek ezeken túl nyilatkoznia kell a költségek vállalásáról is.

Tilos a szekunder fűtési- és használati melegvíz hálózatok töltővizét leüríteni, illetve a leürített hálózatokat feltölteni, a távhőszolgáltató előzetes hozzájárulása nélkül.

A távhőszolgáltatóhoz írásban benyújtott ürítési kérelemben a felhasználónak az ürítés szükségességét indokolnia kell.

Az indoklás elmaradása esetén, vagy az ürítést szükségességét nem alátámasztó indoklás esetén az ürítéshez történő előzetes hozzájárulást a távhőszolgáltató írásban megtagadhatja.

Ha az ürítésre a felhasználó jogszabályokban írott kötelezettségének elmulasztása miatt kerül sor, (pl. a felhasználói vezeték-hálózat szakaszoló és ürítő szerelvényeit a felhasználó nem tartja karban, azok működőképességéről nem gondoskodik) a távhőszolgáltató a felhasználót írásban felszólítja a hiányosságok megszüntetésére. Ez esetben, továbbá az előzetes hozzájárulás megtagadása esetén végrehajtott szabálytalan ürítés esetén a szolgáltató a visszatöltéssel kapcsolatos költségeit a felhasználó felé leszámlázza, beleértve ebbe a töltővíz előállításával, töltésével, és a légtelenítéssel kapcsolatos költségeket is.

A távhőszolgáltató ilyen típusú felszólítása a következő teljes karbantartási időszak végére szólhat. Nem teljesítés esetén a szolgáltató minden további ürítési kérelemhez történő hozzájárulást megtagad.

Igénybejelentés fogadása, feltöltés, leürítés és ennek dokumentálása, a felmerülő problémák kezelése

Az igénybejelentéseket az Üzemeltetési részlegvezető fogadja, ő ad utasítást az intézkedésre. Sürgős esetekben, ill. amennyiben az Üzemeltetési részlegvezető nem elérhető, a mindenkori műszakvezető intézkedik, az Üzemeltetési részlegvezető értesítése (telefon, sms) mellett.

A vezetékhálózat feltöltésére/leürítésére vonatkozó igényt, az igénylőnek, megrendelőnek az igényelt időpontot megelőzően, 2 munkanappal kell bejelentenie.

A vezetékhálózat évenkénti többszöri leürítése, hosszú ideig tartó feltöltés nélküli állapota ártalmas a vezetékhálózatra, annak elemeire, megrövidítheti ezek élettartamát. A Távhőszolgáltató ezért javasolja a vezetékhálózat ürítését igénylő, karbantartó munkák időbeli összehangolását.

Az illetékes műszak a felhasználói fűtési vezetékhálózat feltöltésének, légtelenítésének/leürítésének tényét rögzíti a rendszeresített üzemviteli naplókban.

Szolgáltatói tulajdonban lévő hőközpontok esetében, amennyiben a Távhőszolgáltató dolgozója azt tapasztalja,

- a.) hogy a felhasználói vezetékhálózat ürtítő és szakaszoló szerelvényeinek működésképtelensége vagy megközelíthetatlensége miatt, a szükségesnél nagyobb területről kellett a hőhordozó közeget leüríteni,
- b.) hogy a felhasználói vezetékhálózat leürített állapotban van, de azt nem a Távhőszolgáltató munkatársa ürített le igénybejelentésre,
- c.) hogy az igénybejelentésre leürített felhasználói vezetékhálózat feltöltött állapotban van, de azt nem a Távhőszolgáltató munkatársa töltötte fel, vagy nem igénybejelentésre.

ezt köteles közvetlen felettesének jelezni, aki a megállapítást a rendszeresített üzemviteli naplóban rögzíti.

Az Üzemeltetési részlegvezető az érintett fogyasztói közösség képviselőjét (a megrendelőt) írásban értesíti,

- a.) és felszólítja a hiba mielőbbi kijavítására, határidő meghatározásával (a következő teljes karbantartási időszak vége),
- b.) és c.) és tájékoztatja, hogy a következő ilyen esetben a munkavégzésre fordított időt, valamint amennyiben a töltés a primer távhővezeték-hálózatból történik, a felhasznált primer víz mennyiségét a Távhőszolgáltató leszámolja.

16.2. Átalánydíjas karbantartás

A felhasználó átalánydíjas karbantartási szerződést köthet a távhőszolgáltatóval a tulajdonában lévő felhasználói berendezések meghibásodásainak javítására. A szerződés kereteit meghaladó javítások számlázása a felhasználói szolgáltatásra vonatkozó díjszabás szerint történik.

16.3. Felhasználói berendezéseken végzett munkák

Távhőszolgáltató a felhasználó tulajdonában lévő berendezéseken - a tulajdonos hibabejelentésére vagy megbízására - végzett munkákról, a teljesítés igazolását követően számlát állít ki. A felhasználói berendezéseken végzett munkák számlázása a felhasználói szolgáltatásokra vonatkozó díjszabás szerint történik.

17. Kapcsolattartás

17.1. Tulajdonossal, médiákkal

A távhőszolgáltató gazdasági és műszaki tevékenységéről mind a tulajdonost, mind az frott és elektronikus sajtó képviselőit a vezérigazgató jogosult tájékoztatni.

A vezérigazgató tájékoztatási jogosultságát megbízottja útján is gyakorolhatja.

17.2. Hatóságokkal

A távhőszolgáltató ellenőrzésére jogosult hatóságokkal az ellenőrzések során a kapcsolatot az ügyvezető igazgató, vagy az általa kijelölt vezető tartja, aki az ellenőrzés folyamatáról az ügyvezető igazgatót tájékoztatja, továbbá az ellenőrzés elősegítése céljából jogosult az ellenőrzés témája szerint munkatársakat bevonni.

17.3. Fogyasztói érdekvédelmi szervezetekkel, érdekképviselőkkel

A távhőszolgáltató a távhőszolgáltatásról szóló törvényben foglalt általános, valamint a Kormány rendeletben foglalt részletes szabályok szerint, a Magyar Energia Hivatal által kidolgozott ajánlások és az Eger Megyei Jogú Város Önkormányzata által kiadott helyi rendelet figyelembe vételével, együttműködik a megyei és a helyi fogyasztóvédelmi szervezetekkel, fogyasztói érdekképviselőkkel annak érdekében, hogy a felhasználókat érintő kérdésekben:

- megismerje azok véleményét;
- tájékoztassa azokat tervezett intézkedéseiről;
- visszajelzést adjon az általuk közvetített panaszok és észrevételek kivizsgálásának eredményéről.

Ennek keretében a távhőszolgáltató köteles a fogyasztóvédelmi szervezeteknek és fogyasztói érdekképviselőnek visszajelzést adni az általuk közvetített panaszok kivizsgálásának eredményéről.

A távhőszolgáltató a vonatkozó önkormányzati rendelet előírásaira figyelemmel a fogyasztóvédelmi szervezetek és fogyasztói érdekképviselők számára közérdekű adatokat - kivéve a szolgálati titkot - hozzáférhetővé teszi. Közérdekű adatnak minősül a 2011. évi CXII. sz. tv. előírásainak megfelelő adat.

A fogyasztóvédelmi szervezetek és fogyasztói érdekképviselők a tudomásukra jutott adatokat kötelesek az üzleti titokra érvényes módon kezelni.

17.4. Ügyfelekkel

A Társaság az ügyfelei számára nyújtott szolgáltatással kapcsolatos gyors és szakszerű tájékoztatás minél teljesebb körűvé tétele érdekében az alábbi lehetőségeket biztosítja:

- Lakossági igényekhez igazodó meghosszabbított fogadóidejű ügyfélszolgálatot a vonatkozó jogszabályi előírások betartásával,
- Hiba- és panaszbejelentések napi 24 órás fogadását (ingyenesen hívható zöld szám, távhőszolgáltatási ügyelet),
- Lakossági fórumok szervezését,
- Lakógyűléseken történő részvétel - igény esetén.

17.5. Távhőszolgáltató nevében eljáró személyek azonosítási rendszere

A távhőszolgáltató nevében eljáró munkavállalók és megbízottak azonosítására fényképpel ellátott igazolvány, illetve megbízólevél szolgál, mely az ügyvezető igazgató vagy megbízottja által hitelesített, sorszámozott nyomtatvány.

Az igazolvány/megbízó levél tartalmazza:

- a munkavállaló vagy megbízott nevét, beosztását;
- a munkavállaló vagy megbízott fényképét (csak igazolványban);
- hitelesítő aláírást és bélyegző lenyomatot (csak megbízólevélben);
- sorszámot;
- érvényesség időpontját;
- a társaság megnevezését.

17.6. A díjfizető azonosítása

A díjfizető azonosítására fényképes személyazonosító okirat szolgál.

18. A távhőszolgáltató etikai szemlélete

Szakmaiság, minőségi munkavégzés, felelősségvállalás, innováció

Az EVAT Zrt. valamennyi munkatársával szembeni elvárás, hogy szakmai és általános ismereteit, jártasságait, készségeit és képességeit folyamatosan fejlessze, munkáját szakszerűen és színvonalasan lássa el. Vállaljon felelősséget tevékenységéért, döntéseiért, valamint fogadja el és tegye magáévá – a stratégiai tervekben megfogalmazott célkitűzések napi végrehajtása során is – a minőségi munkavégzés követelményrendszerét.

A Távhő divízió munkatársaitól joggal várják el az ügyfelek, az alapos szakmai hozzáértéssel, hivatástudattal és úgyszeretettel végzett munkát, és az olyan emberi tulajdonságokat, mint az ügyfélközpontú szemlélet, a problémaérzékenység, a kulturált magatartás, a jó kapcsolatteremtési és együttműködési képesség.

Elkötelezettség, megbízhatóság, a társadalmi elfogadottság erősítése

Az EVAT Zrt. valamennyi munkatársa fegyelmezett és etikus munkavégzéssel, illetve az általánosan elfogadott normák szerinti életvitellel járuljon hozzá a Részvénytársaság jó hírvéneinek öregbítéséhez, értékeinek megismertetéséhez és tudatos közvetítéséhez. A reá bízott javakkal, értékekkel, eszközökkel, a megismert szakmai módszerekkel, információkkal a lehető legnagyobb gondossággal járjon el.

Távhő divízió minden munkatársával szemben alapvető erkölcsi igény a befolyástól való mentesség, az előnyök elfogadásától és a korrupciótól és protekciótól való tartózkodás.

Együttműködés

A Zrt. dolgozója köteles olyan magatartást tanúsítani, amely elősegíti az egymás közötti, a szervezeten belüli, a szervezetek közötti és szervezeten kívüli megfelelő együttműködést és jó kapcsolatok kialakítását.

Titoktartás

A Zrt. dolgozója köteles megőrizni a munkája során tudomására jutott információkat, különösen az üzleti titoknak minősülő minden adatot, tény, információt. Megfelelő felhatalmazás nélkül, ezeket az információkat nem hozhatja nyilvánosságra, illetéktelen személyek tudomására, kivéve amennyiben az információ közlése jogszabályi, vagy szakmai kötelezettsége.

19. Minőségirányítás

Az EVAT Zrt. nemzetközi szabványnak megfelelő Minőségirányítási rendszert működtet.

Az ISO 9001 szabvány követelményei alapján kialakított és működtetett irányítási rendszer bevezetésével a Társaság elkötelezte magát tevékenységeinek folyamatos fejlesztése, a minőség folyamatos javítása mellett.

A működtetett rendszer biztosítja az egyes folyamatok (a szerződéskötéstől, a szolgáltatásnyújtáson keresztül, az elszámolásig) dokumentáltságát, szabályozott működését és nyomonkövethetőségét.

A távhőszolgáltató minősíti alvállalkozóit és beszállítóit is. Törekszik arra, hogy a működéshez szükséges eszközöket, gépeket, berendezéseket ill. alvállalkozói munkákat minőségirányítási rendszerrel szintén rendelkező partnerektől szerezze be.

20. A távhőszolgáltatás és a környezetvédelem

Az EVAT Zrt. környezetvédelmi kötelezettségeit, feladatait, és ezek elvégzésének módját elsősorban, az uniós csatlakozást követően egyre szigorodó, jogszabályok, valamint a Borsod-Abaúj Zemplén Megyei Kormányhivatal Környezetvédelmi és Természetvédelmi Főosztálya által kiadott, Egységes környezethasználati engedély előírásai határozzák meg.

Az ISO 14001 szabvány szerinti Környezetirányítási rendszer bevezetésével és működtetésével, Integrált politikai nyilatkozatával, Társaságunk elkötelezte magát környezetünk védelmére, a környezetszennyezés megelőzése mellett. Tevékenységét a mindenkori környezetvédelmi jogszabályi előírások betartásával végzi.

Folyamatosan ellenőrzött, karbantartott hőtermelési technológiájának, távhőellátó rendszerének köszönhetően a nagyméretű, ipari tüzelőberendezések jó hatásfokkal, optimális tüzeléstechnikai paraméterekkel üzemelnek, így csökkentve a levegőbe kerülő szennyező anyagok mennyiségét, eleget téve a levegőtisztaság-védelmi előírásoknak.

A távhőszolgáltatás korántsem a múlt, hanem az átgondolt fejlesztések eredményeként elérhető jövő. Tiszta, biztonságos és egy település energetikai szempontjait messzemenően kiszolgáló fűtési mód.

21. Energiahatékonyság

A távhőszolgáltató köteles ügyfélszolgálatán és honlapján az energiahatékonysággal kapcsolatos olyan tájékoztatást és tanácsadást nyújtani az energiafogyasztók számára, amely segíti a fogyasztók tudatos energiafogyasztási szemléletének kialakítását, gyakorlatias és hasznos információkat tartalmaz az egyes fogyasztói célcsoportok által kivitelezhető energiamegtakarítási lehetőségekről és a beruházásokhoz elérhető támogatási konstrukciókról.

22. Az üzletszabályzat hozzáférhetősége

Az üzletszabályzatot a távhőszolgáltató köteles a felhasználók számára hozzáférhetővé tenni.

Az EVAT Zrt. Távhőszolgáltatási Üzletszabályzata elérhető a távhőszolgáltató Eger, Malomárok u. 28. szám alatti Ügyfélszolgálati Irodájában, és megtekinthető a www.evatzrt.hu honlapon.

MELLÉKLET

1. számú melléklet
Általános Közszolgáltatási Szerződés

Száma:

Általános Közszolgáltatási Szerződés

Szerződést kötő felek:

Távhőszolgáltató neve:

címe:

Statisztikai azonosítója:

Cégjegyzékszám:

Adószám:

Számlavezető pénzügyintézetének neve:

Pénzügyintézeti számlaszám:

A szolgáltatást végző szervezeti egység neve:

címe:

Felhasználó neve:

A felhasználó levelezési címe:

Statisztikai azonosítója:

Adószám:

Számlavezető pénzügyintézetének neve:

Pénzügyintézeti számlaszám:

Felhasználási hely címe:

Helyrajzi szám:

A felhasználói közösség képviselőjének neve:

Levelezési címe:

Telefonszáma:

1./ A távhőszolgáltatás az ellátás módja szerint hőátalakítással megvalósuló távhőenergia szolgáltatás. Az ellátás célja szerint pedig fűtési és használati melegvíz-szolgáltatási célú távhőszolgáltatás. A melegvíz-szolgáltatási célú távhőszolgáltatás olyan vízfelmelegítés-szolgáltatás, mely esetben nem a távhőszolgáltató által rendelkezésre bocsátott közműves ivóvíz felmelegítése történik.

A használati melegvíz-készítéshez szükséges közműves ivóvíz rendelkezésre bocsátója a felhasználó.

A távhőszolgáltatás a hőmennyiségmérés helye szerint, hőközponti mérés szerinti távhőszolgáltatás.

Teljesítési hely: a csatlakozási pont, a szolgáltatói és a felhasználói berendezés határán, találkozási pontján beépített elzáró szerelvénynek a felhasználó felé eső oldala.

2./ A távhőszolgáltató vállalja, hogy napjától a felhasználó igényének megfelelően távhőt szolgáltat.

3./ A felhasználó vállalja, hogy a szolgáltatott távhőt átveszi és a szolgáltatás ellenértékét a **távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény (a továbbiakban Tszt.) 44. §. (1) bekezdésében** biztosított választási lehetőséggel élve:

egyben

épületrészenként (lakásonként) külön-külön e szerződés 13./ pontja alapján e szerződésben foglalt gyakorisággal megfizeti.

(felhasználó a változatok közötti választását x-el jelöli)

Épületrészenként (lakásonként) külön-külön történő díjfizetés esetén a díjfizetők nevét, címét, természetes személyazonosító adatait és az egyes épületrészek fűthető légtérének nagyságát e szerződés **1. sz. melléklete** tartalmazza.

A díjfizetők személyében bekövetkező változások nem érintik e szerződés érvényességét.

A díjfizetők személyében, adataikban, fizetési módjukban bekövetkező változások bejelentésének, továbbá a hődíj részfizetés módosításának eljárási rendjét **Eger Megyei Jogú Város Jegyzője által jóváhagyott Üzletszabályzat (a továbbiakban Üzletszabályzat)** tartalmazza.

4./ E szerződés megkötésekor a távhőszolgáltatás legmagasabb díjait a nemzeti fejlesztési miniszter 50/2011. (IX.30.) NFM rendelete, a díjalkalmazás feltételeit Eger Megyei Jogú Város Közgyűlésének 43/2005. (XII. 16.) számú rendelete (továbbiakban: önkormányzati rendelet) tartalmazza.

5./ A távhőszolgáltatás díja nem tartalmazza a felhasználó által rendelkezésre bocsátott, melegvíz-készítés célú közműves ivóvíz díját és a felhasználói fűtési vezetékhálózat feltöltéséhez szükséges töltővíz díját.

6./ A távhővel ellátott épület, épületrész jellemző adatait (lakásszám, fűthető légterek nagysága, stb.) a 2. sz. melléklet tartalmazza.

7./ A felhasználó által igényelt hőteljesítmény: e szerződés 2. számú mellékletében szereplő fűtési és melegvíz paramétereknek kielégítéséhez szükséges hőteljesítmény.

A hőteljesítmény (MW) vételezésének felhasználói korlátja nincs, kivéve az önkormányzati rendeletben foglalt "csökkentett mértékű szolgáltatás" esetét. Ekkor a vételezhető hőmennyiséget az Üzletszabályzat előírásai szerint kell meghatározni.

8./ A távhőszolgáltató jogosult a felhasználó vételezését, a felhasználói berendezés állapotát a felhasználási helyen, munkanapokon 8 és 20 óra között ellenőrizni.

A felhasználó köteles a távhőszolgáltató alkalmazottja számára a felhasználási helyre való bejutást lehetővé tenni ellenőrzés, mérőleolvasás, szabályozatlan vételezésre utaló körülmények vizsgálata, továbbá a Tszt. 51. § (3) bekezdésének a) és b) pontja szerint indokolttá váló távhőszolgáltatás -felfüggesztés végrehajtása céljából.

9./ A távhő díjának számlázása, díjfizetés:

A felhasználó a szolgáltatott távhőért **alapidíjat** és a hőközpontban mért (megállapított) távhő mennyiségéért fizetendő **hődíjat** köteles fizetni, az önkormányzati rendelet előírásai, valamint e szerződés 3./ pontjában rögzített választása szerint.

9.1 Alapidíj

Az alapidíj éves díj, amelyet a felhasználónak/ díjfizetőnek a használatában álló, fűthető helyiségek légtérfogata után kell fizetni.

Az éves alapidíjat a felhasználónak/ díjfizetőnek havonta 12 egyenlő részletben kell megfizetni, a tárgyhónapban a számla benyújtásakor.

Az alapidíjat felhasználó/ díjfizető akkor is köteles a szolgáltatónak megfizetni, ha távhőt nem vételezett.

9.2 Hődíj

Hődíjra a felhasználó/ díjfizető a megelőző elszámolási időszak tényfogyasztásából számított összegben a tárgyhónapban, a számla benyújtásakor részfizetést teljesít.

A fűtés várható hőfelhasználásának megállapításakor a szolgáltató korrekciót alkalmaz, mellyel a külső hőmérséklet változásából adódó eltéréseket egyenlíti ki.

A felhasználó/ díjfizető a fűtési hődíjat:

12 havi egyenlő

6 havi (novembertől - márciusig 5 egész, októberben és áprilisban egy-egy fél)

részletben fizeti.

(felhasználó a változatok közötti választását x-el jelöli)

10./ A szolgáltatott távhő mennyiségének mérése:

Az elszámolás alapjául szolgáló hőmennyiségmérő és a használati melegvíz-készítés céljára felhasznált hőmennyiség meghatározására felszerelt vízmennyiség-mérő helyeszámú épület alatt, az épületet ellátó hőközpontban. A hőközpont azonosító kódja:
A mérők adatait a **2. sz. melléklet** tartalmazza.

Az elszámolás alapjául szolgáló hőmennyiségmérő és a vízmennyiség-mérő a távhőszolgáltató tulajdona, annak fenntartása, időszakos újraterjesztése a szolgáltató kötelezettsége.

A hőmennyiségmérőt a felhasználó kérésére a távhőszolgáltató köteles megvizsgáltatni. Ha a megvizsgált hőmennyiségmérő mérési hibája a mérésügyi előírásokban meghatározott mértéket túllépi vagy más ok miatt a mérésre alkalmatlan, a vizsgálat költsége és a mérőcsere

költsége a mérő tulajdonosát terheli. Ha a vizsgálat szerint a mérő helyesen működik, illetőleg a megengedett hibahatárt nem lépi túl, a költséget a vizsgálatot kérő köteles viselni.

A felhasználó jogosult ellenőrző mérőt felszerelni, de ez a szolgáltatott távhő mennyiségének elszámolására nem alkalmazható.

Méretlen időszak a hőmennyiségmérő meghibásodása, továbbá a hitelesítés miatt fordulhat elő. Ezen időtartam alatt a szolgáltatott illetve vételezett távhő mennyiségét - egyéb megállapodás hiányában - az alábbiak szerint kell megállapítani:

- csak melegvíz célú vételezés esetén az előző év hasonló időszakának mért fogyasztása alapján,
- csak fűtési célú vételezés esetén az előző év hasonló időszakának, annak hiányában a méretlen időszakot megelőző hónap mért fogyasztása alapján, figyelembe véve a külső hőmérsékletre és a fűtött napok számára vonatkozó korrekciót.
- együttes, fűtési és melegvíz célú vételezés esetén az előző két pontban leírt eljárást kell egymástól függetlenül alkalmazni és a részeredményeket össze kell adni.

A használati melegvíz-készítés céljára felhasznált hőmennyiség meghatározására felszerelt vízmennyiség-mérő meghibásodása, továbbá hitelesítése esetén a méretlen időszaki használati melegvíz-mennyiséget az előző év hasonló időszakának mért fogyasztása alapján kell meghatározni.

Ott ahol egy mérőre több épület vagy több közösség (több felhasználó) van rákapcsolva, azokat mérés és díjszétosztás szempontjából egynek kell tekinteni.

11./ Az elszámolásra kerülő távhő mennyiségi meghatározásának alapja:

Az elszámolás alapját képező távhő mennyiséget a szolgáltató és a felhasználó az általuk közösen felvett jegyzőkönyvben rögzíti az önkormányzat rendeletében meghatározott gyakorisággal, illetve időpontokban.

A mérőleolvasás időpontjáról szolgáltató a felhasználót a leolvasás előtt legalább nyolc nappal minden esetben tájékoztatja.

A felhasználónak a közös mérőleolvasáshoz aláírásra jogosult személyt kell biztosítania. Amennyiben ezt elmulasztja, úgy a szolgáltató az elszámolás alapjául szolgáló hőmennyiségmérőt és mérőműszert leolvassa és ez alapján, az elszámolást elkészíti. Felhasználó a mérőállásról az ügyfélszolgálati irodán tájékozódhat.

12./ A szolgáltatott távhőmennyiség elszámolása:

A hőközpontban mért (megállapított) távhő mennyiségét, illetve annak díját évenként egyszer el kell számolni, az önkormányzati rendeletben meghatározott időpontban. Rendeleti szabályozás hiányában minden év június végi mérőállások figyelembe vételével.

Az elszámoláskor a szolgáltató meghatározza a leszámlázott hődíj részfizetések és a hőközpontban mért távhőmennyiség díjának különbözetét. (Elszámolási különbözet)

A hőenergia elszámolásnál mutatkozó díjkülönbözetet szolgáltató az augusztus hóban kiállított elszámoló számlában érvényesíti.

A szolgáltató a mért éves távhőfogyasztást, illetve annak díját **vízmelegítés célú** energia hányadra és **fűtési célú** energia hányadra megbontja és az elszámolásnál elkülönítetten jeleníti meg.

13./ A távhődíjak megosztása a díjfizetők között:

13.1./ Alapdíj

13.1.a./ A lakások fűthető légtere után fizetendő alapdíjat a díjfizetők között az 1. számú mellékletben rögzített légterek arányában kell megosztani.

13.1.b./ A közös használatú helyiségek légtere után fizetendő alapdíjat:

- nem kell megosztani, egy tételben kell számlázni.
- a díjfizetők között a lakások fűthető légtereinek arányában (1. sz. melléklet) kell megosztani.

- a lakások között egyenlő arányban kell megosztani.

(felhasználó a változatok közötti választását x-el jelöli)

Amennyiben a felhasználó úgy nyilatkozik, hogy a közös használatú helyiségek légtere után fizetendő alapdíjat a díjfizetők között meg kell osztani, ~~ekkor~~ a szolgáltató az egyes díjfizetők lakásainak tényleges fűthető légtérét és a közös használatú helyiségek légtéréből a megosztás arányában, a díjfizetőre jutó légtér 60%-át összevonja. A szolgáltató továbbiakban díjfizetőnként ezt az összevont légtérrel alkalmazza, illetve tünteti fel a díjfizető számláján, hőenergia elszámolási értesítőjén.

13.2./ Hődíj

A hőközpontban mért (megállapított) és a 12./ pont szerint megbontott távhődíjat a díjfizetők között az alábbiak szerint kell megosztani:

13.2.1./ Vízmelegítési hődíj

A vízmelegítési célú energia felhasználás mennyiségét és annak díját a díjfizetők melegvíz fogyasztásának (m³) arányában kell megosztani. A melegvízfogyasztások meghatározása nem a távhőszolgáltató feladata. A felhasználó tulajdonában lévő melegvízmérő készülék távhőszolgáltatási szempontból költségmegosztónak minősül.

13.2.2./ Fűtési hődíj

A fűtési célú energia felhasználás mennyiségét és annak díját, a díjfizetők között:

- légtérfogat arányosan a 13.2.2.a./ pont szerint;
- fűtési költségmegosztók felhasználásával a 13.2.2.b./ pont szerint;

(felhasználó a változatok közötti választását x-el jelöli)

Ezt követően a mennyiséget és annak díját az elszámolási időszak fűtött hónapjai között, a hőközpont/ hőfogadó szintű fűtési célú havi hőfogyasztások arányában kell megosztani.

13.2.2.a./ Légtéraryos díjszétosztás esetén a közös használatú helyiségekre jutó fűtési hődíjat:

- nem kell elkülöníteni,
- el kell különíteni úgy, hogy a fűthető közös használatú helyiségek légtereinek a 60 %-át kell figyelembe venni.

A közös használatú helyiségekre jutó, elkülönített fűtési hődíjat:

- nem kell megosztani, egy tételben kell számlázni.

a lakások között egyenlő arányban kell megosztani.

(felhasználó a változatok közötti választását x-el jelöli)

13.2.2.b./ Az egyes épületrészekre vonatkozó fűtési költségmegosztási tevékenység nem hőszolgáltatói feladat. A fűtési költségmegosztók és fűtési költségmegosztás céljára alkalmazott hőfogyasztásmérők távhőszolgáltatási szempontból költségmegosztónak minősülnek.

Fűtési költségmegosztók alkalmazásakor szolgáltató a fűtési célra felhasznált energia mennyiségéről (GJ) szóló tájékoztatót - a díjfizetők közötti megosztás céljából - közvetlenül a felhasználóval szerződéses jogviszonyban álló fűtési költségmegosztást végző megbízottnak, , annak hiányában a felhasználónak küldi meg, minden év július 05-ig.

13.2.3. / Költségmegosztók alkalmazására vonatkozó közös szabályok:

Költségmegosztók (fűtési és melegvíz) alkalmazása esetén a felhasználó köteles szolgáltatónak minden év július 15-ig megadni a díjfizetők adott elszámolási időszakra vonatkozó fűtési célú hőfogyasztási (GJ-ban) és melegvíz fogyasztási (m³-ben) adatait.

A felhasználónak a díjfizetők fogyasztási adatait (fűtés és melegvíz) tartalmazó lista minden egyes lapját hitelesítenie kell.

Fűtési költségmegosztóval rendelkező díjfizetők fűtési célú hőfogyasztási (GJ) adatait felhasználó a költségmegosztást végző cég által alkalmazott formanyomtatványon (úrlapon) vagy számítógépes listán is megadhatja, ha annak minden lapját aláírásával hitelesíti.

A felhasználó által díjfizetőnként megadott fűtési (GJ) és melegvíz (m³) fogyasztási adatok helyességét a távhőszolgáltató nem ellenőrzi, azokért felelősséget nem vállal.

Ha a felhasználó az adatszolgáltatási kötelezettségének a rögzített időpontig nem tesz eleget, úgy a szolgáltató az éves elszámolást (fűtés és vízmelegítés) a felhasználóra végzi el úgy, mint ha a díjfizetés a 3./ pont szerint együttesen, megosztás nélkül történne.

Nem kötelezhető a szolgáltató a felhasználó téves adatszolgáltatásából származó károk megtérítésére, vagy új elszámolás elkészítésére.

14. Szerződészegés:

14.1 A távhőszolgáltató részéről szerződészegésnek minősül, ha

a/ a távhőszolgáltatást e szerződés 2./ pontjában meghatározott időpontban nem kezdi meg;

b/ a távhőt nem e szerződésben meghatározott, illetőleg nem a tőle elvárható módon szolgáltatja;

c/ a távhő felhasználó részére történő szolgáltatását nem hitelesített mérőeszköz használatával végzi;

d/ a távhőszolgáltatás előre tervezhető munkák miatti szüneteltetéséről a felhasználót az üzletszabályzatban vagy e szerződésben előírt módon és időben nem értesíti;

e/ felróható magatartása folytán a távhőszolgáltatás megszűnik vagy azt a Tsz. 40-41. §-iban foglaltakon túlmenően szünetelteti vagy korlátozza;

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

14.2 A felhasználó/ díjfizető részéről szerződésszegésnek minősül, ha

a/ a szerződésben meghatározott hőtéljesítményt túllépi,

b/ a távhő folyamatos és biztonságos szolgáltatását, illetőleg más felhasználó vagy díjfizető szerződésszerű távhővételezését zavarja vagy veszélyezteti,

c/ a mérőeszközt vagy a mérőeszköz hitelességét tanúsító jelet (fémzár, hitelesítési bélyegzés, matrica) megrongálja vagy – amennyiben a mérőeszköz olyan helyiségben van elhelyezve, amelybe a felhasználó állandó bejutása, illetve felügyelete biztosított – ezek sérülését, illetve hiányát a távhőszolgáltatónak nem jelenti be;

d/ a mérőeszköz befolyásolásával vagy megkerülésével – ideértve a mérőeszköz vagy annak hitelességét tanúsító jel megrongálását és eltávolítását is – távhőt vételez;

e/ a távhő díját nem vagy nem a szerződésben meghatározott időben fizeti meg;

f/ a korlátozási rendelkezéseknek nem tesz eleget;

g/ a távhő vételezését nem a Tszt. 38.§ (2), (4), illetve (5) bekezdésében foglalt feltételekkel szünteti meg.

15. A szerződésszegés következményei:

15.1/ A távhőszolgáltató köteles a felhasználó vagy díjfizető (a díjfizetés kötelezettje) részére:

a./ a díj arányos részét visszatéríteni, ha az 14.1 bekezdés e/ pontjában,

b./ kötbért fizetni, ha az 14.1 bekezdés a/ - d/ és f/ pontjában meghatározott szerződésszegést követi el.

15.2/ A díjfizetés kötelezettje köteles a távhőszolgáltató részére pótdíjat fizetni szerződés nélküli távhőfogyasztás esetén, továbbá ha a 14.2 bekezdés a/, c/ - d/, vagy f/ - g/ pontjaiban meghatározott szerződésszegést követi el.

A szerződésszegés következményei együttesen is alkalmazhatók.

A pótdíj mértékét az önkormányzati rendelet 12.§ (7) bekezdése tartalmazza.

A kötbér a szerződésszegéssel érintett szolgáltatás díja után jár, aminek mértéke naponta a havi alapidő 5 %-a.

A díjvisszatérítés, a pótdíj és a kötbér megfizetése nem mentesíti a szerződést kötő feleket az okozott kár megtérítése alól.

A távhőszolgáltató

a/ a távhőszolgáltatást felfüggesztheti, ha a felhasználó vagy a díjfizető a 14.2 bekezdés c/ - d/ pontjaiban, meghatározott szerződésszegést követi el, vagy a távhőszolgáltatás díját az önkormányzati rendeletben meghatározott határidőn túl nem vagy késedelmesen fizeti meg;

b/ a távhőszolgáltatást felfüggesztheti vagy a közszolgáltatási szerződést felmondhatja, ha a felhasználó vagy a díjfizető a 14.2 bekezdés b/ pontjában meghatározott szerződésszegést követi el;

c/ a közszolgáltatási szerződést felmondhatja, ha a felhasználó vagy a díjfizető a 14.2 bekezdés g/ pontjában meghatározott szerződésszegést követi el.

A távhőszolgáltató a közszolgáltatási 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 szolgáltatás felfüggesztése esetén a távhőszolgáltató csökkentett mértékű szolgáltatást biztosít az önkormányzati rendelet 11.§. 4./ pontjában meghatározott mértékig.

A távhőszolgáltatás felfüggesztésével, valamint a felfüggesztés megszüntetésével felmerült költségeket a távhőszolgáltató jogosult a szerződésszegés elkövetőjére áthárítani.

16./ A szolgáltatás szüneteltetése:

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

A távhőszolgáltató jogosult az országos tüzelőanyag-hiány, vagy környezetvédelmi ok miatt a szolgáltatást korlátozni. Ebben az esetben a szolgáltató által fogadosítható teljesítmény csökkentés mértéke az önkormányzat rendeletében meghatározott érték.

A távhőszolgáltatás korlátozásának bevezetéséről a szolgáltató a felhasználót értesíti.

A korlátozásra szolgáló okok megszűnése után a szolgáltató a korlátozást feloldja.

A korlátozásból, illetőleg elvárható magatartás esetén a szüneteltetéséből származó károkért a távhőszolgáltató kártalanítási kötelezettséget nem vállal.

17./ A szerződő felek egyéb jogosultságai és kötelezettségei:

A felhasználói helyet ellátó hőközponti berendezés tulajdonosa és üzemeltetője a

A felhasználói berendezés (felhasználói vezetékhalózat, hőleadó készülékek, felhasználó által felszerelt fűtési-és használati melegvíz-mérők, stb.) üzemeltetése és fenntartása a felhasználási hely tulajdonosának kötelessége. A felhasználó a díjfizetők folyamatos és biztonságos ellátása érdekében köteles az általa üzemeltetett berendezések üzemképes állapotáról gondoskodni.

A távhőszolgáltató az előre tervezhető karbantartási, felújítási munkáinak kezdő időpontjáról és annak időtartamáról a felhasználót nyolc nappal korábban írásban előre értesíti.

A szolgáltató jogosult a tulajdonát képező berendezések karbantartása, az elszámolás alapjául szolgáló mérő leolvasására, valamint teljesítménymérésre, amit a felhasználó köteles bármely időpontban biztosítani.

Amennyiben a szolgáltatónak a felhasználói korlátozási sorrend módosítására tervezetet kell készítenie, a felhasználó a tervezet elkészítéséhez szükséges adatokat a szolgáltató rendelkezésére bocsátja. A felhasználói korlátozási sorrend tervezetéről a szolgáltató a felhasználót tájékoztatja.

18. Hatályba lépés, módosítás, felmondás

A szerződés mindkét fél részéről történő aláírás időpontjában lép hatályba és határozatlan ideig érvényes.

Felek bármelyike e szerződés módosítását kérheti. Közös megegyezéssel a szerződés azonnali hatállyal módosítható.

E szerződést a felhasználó írásban 30 napos határidővel felmondhatja, ha a Tsz. 38.§-iban meghatározottak együttesen teljesülnek.

A szerződésből származó jogviták vonatkozásában a szerződő felek alávetik magukat az Egri Járásbíróság (Egri Törvényszék) kizárólagos illetékességének.

Ezen szerződés az 1.-3. sz. melléklettel együtt érvényes.

Jelen szerződésben nem szabályozott kérdésekre vonatkozóan a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény, 2005. évi XVIII. törvény egyes rendelkezéseinek végrehajtására kiadott 157/2005. (VIII.15.) Kormány rendelet, a nemzeti fejlesztési miniszter 50/2011. (IX.30.) NFM rendelete, EMJV Közgyűlésének 43/2005. (XII.16.) és 9/2001. (II.9.) rendelete, EMJV önkormányzatának jegyzője által jóváhagyott Üzletszabályzat illetve az itt nem szabályozott kérdésekben pedig a Ptk., valamint a vonatkozó rendeletek és jogszabályok az irányadók.

Jelen szerződést a felek tudomásul veszik, magukra nézve kötelezőnek tartják és jóváhagyólag aláírják.

A szerződés mellékletei:

- 1.sz. melléklet,
- 2.sz. melléklet.
- 3.sz. melléklet.

Kelt: Eger,év hó nap

.....év hó nap

.....
szolgáltató

.....
felhasználó