

Gödöllői Távhőszolgáltató Kft.

ÜZLETSZABÁLYZAT

Hatálybalépés időpontja:

2012. november 28.

ÜZLETSZABÁLYZAT

Tartalomjegyzék

ELŐSZÓ	3
1. AZ ÜZLETSZABÁLYZAT TÁRGYA ÉS HATÁLYA	4
2. RÖVIDÍTÉSEK.....	4
3. A TÁVHŐSZOLGÁLTATÓ ISMERTETÉSE.....	5
4. FOGALOM MEGHATÁROZÁSOK A TÁVHŐSZOLGÁLTATÁSBAN.....	6
5. FOGYASZTÁSI HELYEK LÉTESÍTÉSE VAGY BŐVÍTÉSE	8
6. SZERZŐDÉSES KAPCSOLATOK.....	9
7. ÜGYFÉLSZOLGÁLATI TEVÉKENYSÉG	13
8. KAPCSOLAT A FOGYASZTÓVÉDELMI SZERVEKKEL ÉS A FELHASZNÁLÓI ÉRDEKKÉPVISELETEKSEL, ADATVÉDELEM.....	14
9. A TÁVHŐSZOLGÁLTATÁS ÁR ÉS DÍJTÉTEL RENDSZERE.....	15
10. A SZOLGÁLTATÁS ELLENÉRTÉKÉNEK ELSZÁMOLÁSA.....	15
11. ÜZEMI ESEMÉNYEK.....	20
12. REKLAMÁCIÓK, PANASZÜGYEK KEZELÉSE	21
13. ENERGIA GAZDÁLKODÁS, ENERGIA HATÉKONYSÁG.....	22
14. A TÁVHŐSZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGI KÖVETELMÉNYEI	23
15. MELLÉKLETEK	
15.1 CSATLAKOZÁSI IGÉNY BEJELENTÉSE.....	26
15.2 EGYEDI KÖZÜZEMI SZERZŐDÉS	27
15.3 ÁLTALÁNOS KÖZÜZEMI SZERZŐDÉS	30
15.4 FELHASZNÁLÓI VÁLTOZÁS BEJELENTŐ.....	33
15.5 JEGYZŐKÖNYV HŐMENNYISÉGMÉRŐ LEOLVASÁSÁRÓL	34
15.6 HŐMENNYISÉGMÉRŐ CSERÉJE	35

ÜZLETSZABÁLYZAT

Előszó

A 2011. évben jelentősen megváltozott a távhőszolgáltatás jogszabályi háttere, mely szükségessé tette az Üzletszabályzat módosítását.

A **GÖDÖLLŐI TÁVHŐSZOLGÁLTATÓ Kft.** a szolgáltatási feltételrendszer egyértelmű rögzítése, a felhasználók tájékoztatása és a kiegyensúlyozott szolgáltató-felhasználó kapcsolatrendszer kialakítása érdekében készítette el üzletszabályzatát. Az üzletszabályzat részletesen meghatározza a **GÖDÖLLŐI TÁVHŐSZOLGÁLTATÓ Kft.**-nek az érvényben lévő jogszabályok által meghatározott működési kereteit, valamint azokat a legfontosabb feltételeket, amelyek elengedhetetlenül szükségesek a felhasználók és a szolgáltató eredményes együttműködéséhez. Az üzletszabályzat elsődleges feladata a hőszolgáltató és a felhasználók kapcsolatában a távhőszolgáltatással, illetve a hőenergia vételezéssel kapcsolatos jogok és kötelezettségek tisztázása és ezek harmóniájának minél teljesebb biztosítása.

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

ÜZLETSZABÁLYZAT

1. Az üzletszabályzat tárgya és hatálya

1.1 Az üzletszabályzat tárgya

Az üzletszabályzat szabályozási körébe - a többszörösen módosított - GÖDÖLLŐ Város Képviselő-testületének a távhőszolgáltatásról szóló, a mindenkor hatályos rendelete által meghatározott feltételek és feladatok tartoznak, különös tekintettel a felhasználó és a szolgáltató közötti jogviszonyra. Szolgáltató az üzletszabályzatát - annak mellékleteivel együtt - az érdekeltek részére hozzáférhetővé teszi a törvényi előírások szerint.

Jelen üzletszabályzat hatálya GÖDÖLLŐ város területén a Gödöllői Táv hő Kft. szolgáltatási területére terjed ki.

1.2 Az üzletszabályzat időbeli hatálya

Jelen üzletszabályzat határozatlan időre szól.

1.3 Az üzletszabályzat hozzáférhetősége

A távhőszolgáltató köteles ezen üzletszabályzatát az Ügyfélszolgálatán és a polgármesteri Hivatalban a felhasználók, díjfizetők számára hozzáférhetővé tenni, a felhasználók, díjfizetők kérésére betekintést biztosítani.

2. Rövidítések

A jelen Üzletszabályzat rendelkezéseit döntően meghatározó jogszabályok a továbbiakban az alábbi rövidítésekkel kerültek megjelölésre:

Tszt.: a 2005. évi XVIII. törvény a távhőszolgáltatásról;

Tszt.Vhr.: A távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény végrehajtásáról szóló 157/2005. (VIII. 15.) Korm. rendelet;

TKSZ: az 157/2005 (VIII. 15.) Korm. rendelet 3. sz. mellékletével kihirdetett Táv hőszolgáltatási Közüzemi Szabályzat;

Avtv.: 2011. évi CXII. tv. az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról;

Önk. rend.: a 16/2010. (VI.25.) számú önkormányzati rendelet a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény egyes rendelkezéseinek Gödöllő város területén történő végrehajtásáról;

NFM rend.: a távhőszolgáltatónak értékesített távhő árának, valamint a lakossági felhasználónak és a külön kezelt intézménynek nyújtott távhőszolgáltatás díjának megállapításáról szóló 50/2011. (IX.30.) NFM rendelet;

Ptk.: 1959. évi IV. törvény a Polgári Törvénykönyvről;

3. A távhőszolgáltató ismertetése

3.1 A társaság legfontosabb adatai

A társaság cégneve:	GÖDÖLLŐI TÁVHŐSZOLGÁLTATÓ Kft.
Rövidített neve:	GÖDÖLLŐI TÁVHŐ Kft.
Székhelye:	2100. Gödöllő, Palota-kert 4. sz.
Alapítója:	GÖDÖLLŐ Város Önkormányzatának Képviselő-testülete
Jogelődje:	nincs
A cégbejegyzés helye:	Pest Megyei Bíróság, mint Cégbíróság
A cégbejegyzés időpontja:	2000. év 05 hó 16. nap
A cégbejegyzés száma:	13-09-084764
A működés időtartama:	<u>/határozatlan</u>
A működés megkezdésének időpontja:	2000. április 1.
Az üzleti év január 1-től december 31-ig tart.	
A hatályos alapító okirat kelte:	2000. március 23.

a) A társaság tevékenysége

A társaság alapvető feladatai:

Hőenergia termelése, elosztása, értékesítése, fűtés- és használati melegvíz szolgáltatás, valamint hőtermelő, hőelosztó és hőfelhasználó berendezések létesítése, fenntartása, javítása és üzemeltetése.

b) A társaság telephelyei, ellátási területek

GÖDÖLLŐI TÁVHŐ Kft.

2100 Gödöllő, Palota-kert 4. sz. Tel: 28/514-090

Fax: 28/514-091

Ellátási területe:

I. Fűtőmű - Palota-kerti lakótelep + közintézményei

II. Fűtőmű - Kossuth L. u., Erzsébet krt., Szabadság tér, Dózsa György u. lakótelep és közintézményei

c) A társaság szervezeti tagozódása

A társaság legfontosabb döntéseit az alapító Gödöllő Város Önkormányzatának Képviselő Testülete hozza meg. A társaság élén az ügyvezető igazgató áll, aki a jogszabályok keretei között önállóan és egyéni felelősséggel irányítja a szervezet tevékenységét az Alapító Okiratban foglaltak szerint. Könyvvizsgáló a társaság ügyvezetését illetve a Társaság egészét ellenőrzi.

3.2 Általános működési feltételek és keretek

A GÖDÖLLŐI TÁVHŐ Kft. az Alapító Okirat, a jelen Üzletszabályzat, valamint az érvényben lévő jogszabályok által meghatározott feltételekkel működik.

Működési területe GÖDÖLLŐ városára terjed ki. A város Palota-kerti, Kossuth L. utcai, Dózsa Gy. úti, és Szabadság téri lakótelepeinek kb. 2000 lakását, és a lakótelepek környezetében elhelyezkedő közületi felhasználókat látja el hőenergiával.

4. Fogalom meghatározások a távhőszolgáltatásban

- 4.1 csatlakozási pont:** (Tszt.) a szolgáltatói és a felhasználói berendezés határán, találkozási pontján beépített elzáró szerelvénynek a felhasználó felé eső oldala, elzáró szerelvény hiányában a felhasználási helyet magában foglaló ingatlan (épület, építmény, telek) tulajdoni határa;
- 4.2 díjfizető:** (Tszt.) épületrészenkénti díjmegosztás esetén az épületrésznek a közüzemi szerződésben megnevezett tulajdonosa, az épület, építmény vagy az épületrész bérlője, használója;
- 4.3 engedélyes:** (Tszt.) a távhőtermelő létesítmény létesítésére, távhőtermelésre, valamint a távhőszolgáltatásra engedéllyel rendelkező;
- 4.4 engedélyező:** (Tszt.) hatáskörének megfelelően a Magyar Energia Hivatal, a területileg illetékes települési önkormányzat jegyzője;
- 4.5 épületrész:** (Tszt.) ezen üzletszabályzat alkalmazásában a távhővel ellátott épületnek, építménynek, ingatlannak funkcionálisan önálló, külön vagy közös tulajdonban lévő része (lakás, üzlethelyiség, lépcsőház stb.);
- 4.6 felhasználási hely:** (Tszt.) a felhasználó tulajdonában lévő, a közüzemi szerződés tárgyát képező olyan épület, építmény, épületrész, amelynek távhőfogyasztása önállóan mérhető;
- 4.7 felhasználó:** (Tszt.) a távhővel ellátott épületnek, építménynek, a 2005. évi XVIII. törvényben meghatározott esetben az épületrésznek a távhőszolgáltatóval a távhő mérés szerint történő szolgáltatására vonatkozóan közüzemi szerződéses jogviszonyban álló tulajdonosa, több tulajdonos esetén a tulajdonosok közössége [a társasház, a lakásszövetkezet, a Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény (a továbbiakban: Ptk.) szerinti közös tulajdon esetén a tulajdonostársak]. Abban az esetben, ha a távhőfelhasználás a több személy tulajdonában lévő épület valamennyi épületrészeiben mérhető, a felhasználó az egyes épületrészek tulajdonosa is lehet. A felhasználó lehet;
- a) lakossági felhasználó:** (Tszt.) a lakóépület és a vegyes célra használt épület tulajdonosa, tulajdonosainak közössége, épületrészenkénti hőmennyiségmérés esetén az egyes épületrészek tulajdonosa;
- b) egyéb felhasználó:** (Tszt.) a 2.7.1. pontban nem említett épület, építmény tulajdonosa, tulajdonosainak közössége, épületrészenkénti hőmennyiségmérés esetén az egyes épületrészek tulajdonosa;
- c) külön kezelt intézmény:** (Tszt.) az egyéb felhasználók közül a központi költségvetési szerv, a központi költségvetési szerv költségvetési intézménye, a helyi önkormányzat, a helyi önkormányzat költségvetési intézménye, valamint a normatív állami támogatásban részesülő, közfeladatot ellátó, nem nyereség- és vagyonszerzési célt szolgáló egyéb intézmény;
- 4.8 felhasználói berendezés:** (Tszt.) a felhasználói hőközpont, a hőfogadó állomás, a felhasználói vezetékhalózat, a hőleadó készülékek, a hőhasznosító és keringtető berendezések, a tágulási tartály és a felhasználó által felszerelt fűtési és használati melegvíz-mérők, költségmegosztók;
- 4.9 felhasználói vezetékhalózat:** (Tszt.) az a csővezetékrendszer, amely a hőnek hőhordozó közeg által, a csatlakozási ponttól a felhasználói berendezésekhez való

továbbítását szolgálja;

- 4.10 fűtési időszak:** indítás és leállítás a tulajdonosok 50%+1 fő kérését követő 24 órán belül;
- 4.11 hőhordozó közeg átalakítása:** (Tszt.) a hőhordozó közeg fizikai jellemzőinek megváltoztatása;
- 4.12 hőközpont:** (Tszt.) a hőhordozó közeg kiadására, elosztására, fogadására, átalakítására, mennyiségének szabályozására, illetőleg a távhő átadására szolgáló technológiai berendezés. A hőközpont lehet termelői hőközpont, szolgáltatói hőközpont és felhasználói hőközpont. (Önk. rend.) A hőközpont alkotórészének minősülnek a hőközpontozóhoz tartozó technológiai berendezések: a jelző-, ellenőrző-, tágulási-, biztonsági vezetékek, a tágulási tartály, a központi légtelenítő berendezés. (TKSZ) Ha a hőközpontot, illetőleg a hőfogadó állomást a távhőszolgáltató üzemelteti, az ingatlan tulajdonos a berendezés elhelyezésére szolgáló helyiség zavartalan megközelítését és használatát köteles a távhőszolgáltató részére biztosítani. A hőközpontot, a hőfogadó állomást és azok tartozékait magában foglaló, a távhőszolgáltató által használt helyiség belső karbantartása - eltérő megállapodás hiányában - a távhőszolgáltató feladata.
- a) termelői hőközpont:** (Tszt.) a távhő termelőjénél távhőellátás céljából a hőhordozó közeg kiadására, továbbítására, elosztására, átalakítására, mennyiségének szabályozására, esetenként mérésére szolgáló technológiai berendezés;
- b) szolgáltatói hőközpont:** (Tszt.) több épület vagy építmény távhővezeték-hálózat útján történő hőellátása céljából, az ellátandó épületeken vagy építményeken kívül, vagy azok egyikében elhelyezett, a hőhordozó közeg fogadására, átalakítására, mennyiségének szabályozására, elosztására, mérésére szolgáló technológiai berendezés. A szolgáltatói hőközpontokkal azonos módon kell kezelni azokat a kazánházakat, melyekből - hőközpont közbeiktatása nélkül - közvetlenül történik a felhasználók hőellátása;
- c) felhasználói hőközpont:** (Tszt.) egy épület vagy építmény hőellátása céljából a hőhordozó közeg fogadására, átalakítására, mennyiségének szabályozására, mérésére szolgáló technológiai berendezés;
- 4.13 megújuló energiaforrás:** (Tszt.) a nem fosszilis megújuló energiaforrások (szél-, nap-, víz- és geotermikus energia, biomassa, hulladék-lerakóhelyeken és szennyvíztisztító telepeken keletkező gázok, biogázok energiája);
- 4.14 szabálytalan vételezés:** (Tszt.) a távhő felhasználásáról szóló közüzemi szerződés nélküli távhőfogyasztás vagy a távhőnek szerződészegő módon történő vételezése;
- 4.15 szolgáltatói berendezés:** (Tszt.) a távhőtermelő létesítmény, a távhővezeték-hálózat, a szolgáltatói hőközpont, az elszámolás alapjául szolgáló, a távhőszolgáltató tulajdonában lévő mérőeszköz, a hőközpont primer oldali főelzárói és mennyiség szabályozói;
- 4.16 távhő:** (Tszt.) az a hőenergia, amelyet a távhőtermelő létesítményből hőhordozó közeg (gőz, melegített víz) alkalmazásával, távhővezeték-hálózaton keresztül, üzletszerű tevékenység keretében a felhasználási helyre eljuttatnak;
- 4.17 távhőszolgáltatás:** (Tszt.) az a közüzemi szolgáltatás, amely a felhasználónak a távhőtermelő létesítményből távhővezeték-hálózaton keresztül, az engedélyes által végzett, üzletszerű tevékenység keretében történő hőellátásával fűtési, illetve egyéb

hőhasznosítási célú energiaellátásával valósul meg;

- 4.18 távhőszolgáltató:** (Tszt.) az a gazdálkodó szervezet, amely meghatározott településen vagy a település meghatározott részén a távhő üzletszerű szolgáltatására engedélyt kapott;
- 4.19 távhőtermelő:** (Tszt.) az a gazdálkodó szervezet, amely távhő termelésére engedélyt kapott;
- 4.20 távhőtermelő létesítmény:** (Tszt.) az erőmű távhő-szolgáltatási célra hőt termelő létesítménye, távhőt előállító fűtőmű, kazántelep, kazán, hulladékégető mű, geotermikus energiát távhőszolgáltatás céljára kitermelő vagy más megújuló energiát (pl. biokazán, hőszivattyú, napkollektor) és hulladékégető távhőtermelő berendezés;
- 4.21 távhővezeték-hálózat:** (Tszt.) az a csővezetékrendszer - a hozzá tartozó műtárgyakkal, hálózati szerelvényekkel, kapcsolódó automatikákkal, műszerekkel, elektromos berendezésekkel együtt -, amely a távhőnek (hőhordozó közegnek) a távhőtermelő létesítménytől a csatlakozási pontig történő szállítására szolgál. A távhővezeték-hálózat részei: a gerincvezeték, az elosztóvezeték, a bekötővezeték, valamint a szolgáltatói hőközpontból kiinduló és az átalakított hővel ellátott épület vagy építmény hőfogadó állomása főelzáró szerelvényéig, ennek hiányában a felhasználási helyet magában foglaló ingatlan telekhatáráig terjedő vezeték;
- a) primer rendszer:** a távhőrendszernek a hőtermelőtől a hőközponti hőcserélők hőátadó felületéig terjedő része;
- b) szekunder rendszer:** a távhőrendszernek a hőközponti hőcserélők hőátadó felületétől a felhasználó berendezésekig és a használati melegvíz vételező helyekig (csapolókig) terjedő része;
- 4.22 üzletszabályzat:** (Tszt.) a távhőszolgáltató által készített azon dokumentum, amely a helyi szolgáltatási sajátosságok figyelembevételével szabályozza a távhőszolgáltató működését és meghatározza a távhőszolgáltató kötelezettségeit és jogait, szabályozza a távhőszolgáltató és a felhasználó szerződéses viszonyát, a mérés és elszámolás rendjét, valamint a szolgáltatónak a felhasználóval, a fogyasztóvédelmi hatósággal és a felhasználók társadalmi érdekképviselői szervezeteivel (a továbbiakban: felhasználói érdekképviselő) való együttműködését.

5. Fogyasztási helyek létesítése vagy bővítése (a csatlakozás vagy bővítés feltételei)

5.1 Előzetes tájékoztató

A távhőellátási hálózatra csatlakozni szándékozó vagy a meglévő rendszerét bővíteni kívánó felhasználónak célszerű előzetesen tájékozódnia a GÖDÖLLŐI TÁVHŐ Kft.-nél, hogy igényének kielégítésére milyen lehetőségek közül választhat.

5.2 Igénybejelentés

A távhőellátó hálózatra csatlakozni szándékozó új vagy a korábbinál nagyobb hőteljesítményt igénylő felhasználó levélben nyújthatja be igényét, melyre a GÖDÖLLŐI TÁVHŐ Kft. 30 napon belül írásban válaszol. Az igénybejelentés a következőket tartalmazza:

- igénylő neve, címe,
- hőenergiát felhasználó létesítmény megnevezése és címe,

- fűtési csúcshőigénye,
- használati melegvíz készítés csúcshőigénye,
- szolgáltatás megkezdésének időpontját.

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

Az igénybejelentést a Felhasználónak aláírásával kell ellátnia.

Csatlakozási igény bejelentés minta a (15.1. számú melléklet).

5.3 Tájékoztatás a GÖDÖLLŐI TÁVHŐ Kft. részéről

A benyújtott igény alapján a GÖDÖLLŐI TÁVHŐ Kft. megvizsgálja, hogy milyen műszaki lehetőségek jöhetnek szóba a felmerülő igény kielégítésére. A felmérés eredményéről írásban tájékoztatja az igénybejelentőt.

a) a csatlakozás műszaki feltételei

A hőszolgáltató véleménye és előzetes hozzájárulása esetén műszaki terveket kell elkészíttetni és véleményezésre a GÖDÖLLŐI TÁVHŐ Kft.-hez benyújtani. A kivitelezés megkezdésének feltétele a GÖDÖLLŐI TÁVHŐ Kft. által elfogadott és záradékolt tervdokumentáció.

A csatlakozás általános műszaki feltétele: az elfogadott záradékolt terv szerint elkészült felhasználói és szolgáltatói hőellátási rendszer.

Amennyiben nem a hőszolgáltató rendeli meg a felhasználói Hőközpont kiviteli tervének elkészítését, úgy a tervezéskor a hőszolgáltató által díjmentesen biztosított műszaki paramétereket, adatokat figyelembe kell venni.

Az elkészült (lakóépületi, vagy vegyes célra használt épület) felhasználói hőközpontjának kiviteli tervét a távhőszolgáltató köteles díjmentesen felülvizsgálni.

b) a csatlakozás pénzügyi feltételei

A csatlakozni vagy bővíteni szándékozók csatlakozási díjának mértékét és a mentesítés szabályait az Önkormányzat határozza meg a Távhőszolgáltató javaslata alapján. A csatlakozási díj szolgáltató és a felhasználó közötti tulajdonhatárig a szolgáltató által történő beruházás összes költségét tartalmazza.

A csatlakozási díj összegét a GÖDÖLLŐI TÁVHŐ Kft. által meghatározott számlára kell befizetni.

6. Szerződéses kapcsolatok

A Távhő Szolgáltató és a Felhasználó közötti jogviszony a Polgári Törvénykönyv 387. § és 388. §-a szerint közüzemi jogviszony.

A távhőszolgáltató a lakossági felhasználóval általános közüzemi szerződés-kötési kötelezettség terheli.

A távhőszolgáltató és az egyéb felhasználó a polgári jog szabályai szerint egyedi közüzemi szerződést köt a távhőszolgáltatásra.

6.1 Az értékesítési szerződések típusai

a) Egyedi közüzemi szerződés (15.2 számú melléklet)

Az egyéb felhasználó és a távhőszolgáltató a polgári jog szabályai szerinti szerződése a távhő folyamatos és biztonságos szolgáltatására, illetőleg a távhő ellenértékének megfizetésére kötelezi a feleket.

Az egyedi közüzemi szerződés meghatározott időre kötendő, felmondásának módját a szerződésben kell rögzíteni (meghatározott felmondási idővel).

b) Általános közüzemi szerződés (15.3 számú melléklet)

Az általános közüzemi szerződés alapján a távhőszolgáltató a lakossági felhasználó részére folyamatos, biztonságos és meghatározott mértékű távhőszolgáltatásra, a lakossági felhasználó a távhőszolgáltatás ellenértékének rendszeres megfizetésére köteles.

Az általános közüzemi szerződés határozatlan időre szól.

A Távhő Szolgáltató köteles az általános közüzemi szerződés megkötését megtagadni, ha a létesített felhasználói berendezés az életet, az egészséget vagy a vagyonbiztonságot veszélyezteti.

Általános közüzemi szerződés kötendő az egyedi hőmennyiségmérővel, költségosztóval szerelt tulajdonrészek (lakások) tulajdonosaival, a hőközponti mérés alapján elszámolható tulajdonrészek (lakások) tulajdonosaival, használóival.

Általános közüzemi szerződés újonnan létesülő lakóépület esetében már a távhőszolgáltatás megkezdését megelőzően megkötésre kerül, és kizárólag hőmennyiségmérésen alapuló díjfizetésre vonatkozhat.

Az épület hőteljesítmény igényét a szolgáltató határozza meg.

A szerződés megkötésekor a lakás hőteljesítmény igényét a távhőszolgáltató határozza meg. Ennek későbbi változtatása a szerződésben rögzítettek szerint történik.

A hőmennyiségmérő üzemeltetéséről, hitelesítéséről a mérő tulajdonosa köteles gondoskodni.

6.2 A szerződések tartalmi követelményei

A szerződésnek tartalmaznia kell:

- a szerződő felek megnevezését, a felhasználó azonosításához szükséges adatokat, címét (székhelyét, számlázási, levelezési címét),
- a szolgáltatás megkezdésének (a szerződés hatálybalépésének, illetve érvényességének) időpontját,
- a felhasználási hely (épület) címét, amelynek távhővel történő ellátására a szerződéses jogviszony létrejött,
- a csatlakozási pont (tulajdonjogi határ) megjelölését,
- a távhőszolgáltatás jellegét,
- távhővel ellátott épület jellemzőit,
- díjszámítást,
- A felhasználói közösség megbízottjának nevét,
- az elszámolás, díjfizetés alapjául szolgáló mérőberendezések felsorolását, azonosító adatait,
- a szerződésszegés következményeit,
- a szerződés módosításának, megszüntetésének módját.

6.3 A szerződések időbeli hatálya és módosítása

A Felhasználó a szerződést a távhőszolgáltatásról szóló **Tszt.** törvényben, annak végrehajtásáról szóló **Tszt.Vhr.** Korm rend., és az **Önk. rend.**, valamint a szerződésben foglalt, mindenkor hatályos vonatkozó rendelkezések, valamint a saját közgyűlési döntéshozatali rendjét meghatározó szabályok szerint jogosult írásban felmondani.

A Felhasználó felmondása esetén az alapidő fizetésének kötelezettsége a felmondási idő lejártáig fennmarad abban az esetben is, ha felhasználó hőt nem vételez.

Ha a lakás, vagy a helyiség tulajdonosa változik, a távhőszolgáltatás díját a tulajdonosváltás napjáig a régi tulajdonost, a tulajdonosváltás napja után az új tulajdonost terhelően kell kiszámlázni.

A tulajdonosváltás tényét a volt tulajdonosnak is be kell jelenteni.

6.4 Szerződészegés és következményei

a) Szerződészegés a távhőszolgáltató részéről

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

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

b) Szerződészegés a felhasználó részéről

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

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

c) A közüzemi szerződés megszegésének következményei

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

a fenti bekezdésben említett egyes következmények együttesen is alkalmazhatók.

- a pótdíj mértékét a távhőszolgáltatásra vonatkozó önkormányzati díjrendelet tartalmazza,
- a kötbér a szerződésszegéssel érintett szolgáltatás díja után jár és annak mértékét a szerződésben kell meghatározni,
- a díjvisszatérítés, a pótdíj és a kötbér megfizetése nem mentesít az okozott kár megtérítése alól,
- ha a felhasználó, illetőleg a díjfizető a távhőszolgáltatás felfüggesztése okának megszüntetéséről a távhőszolgáltatót írásban értesítette, az értesítés kézhezvételét követő munkanapon a távhőszolgáltatást meg kell kezdeni.

6.5 Szerződés megszűnése

A megkötött szerződéseket csak írásban lehet felmondani.

Ha a felmondás, illetőleg az általános közüzemi szerződés másképp nem szól, az kiterjed mind a fűtési, mind a használati melegvíz szolgáltatás megszüntetésére.

a) Szerződés felmondás a felhasználó részéről

A szerződést a felhasználó a fűtési szezon végére mondhatja fel, 3 hónap felmondási idővel. Ettől eltérő felmondási időt csak közös megegyezéssel lehet megállapítani.

b) Szerződés felmondás a távhőszolgáltató részéről

A szerződést a távhőszolgáltató a következő esetekben mondhatja fel:

- felhasználói szerződésszegés esetén: ha a felhasználó a távhő-díjat nem, vagy nem a szerződésben meghatározott időben fizeti meg,
- ha tudomást szerez arról, hogy a vele szerződéses viszonyban álló felhasználó a távhő vételezést a fogyasztási helyen megszüntette. Ebben az esetben a közüzemi szerződés felmondása miatt az épületben esetleg bekövetkező kár a felhasználót terheli.

6.6 A távhőszolgáltatás szüneteltetése, illetve korlátozása

a) Szüneteltetése

- A távhőszolgáltató jogosult az élet-, egészség- és vagyonbiztonság veszélyeztetése, a szolgáltatói berendezés üzemzavara esetén, valamint más módon el nem végezhető munkák esetén a távhőszolgáltatás szüneteltetésére a legkisebb felhasználói körben a legrövidebb időtartamig,
- A távhőszolgáltató köteles az előre tervezhető karbantartási, felújítási munkák miatti szüneteltetés időpontjáról és várható időtartamáról a felhasználókat értesíteni, úgy, hogy a helyi újságban, kábeltelevízión keresztül, az érintett épület bejárati ajtaján plakátolás formájában hívja fel felhasználóinak figyelmét a távhőszolgáltatás szüneteltetésére,
- Tervezhető leállás előtt 3 nappal tájékoztatni kell a felhasználókat,
- Országos tüzelőanyag-hiány vagy környezetvédelmi érdekből a szolgáltató jogosult a távhőszolgáltatás korlátozására,
- A korlátozás okának megszüntetése érdekében legfeljebb 10% teljesítménycsökkentés hajtható végre,
- A korlátozás bevezetéséről a felhasználókat tájékoztatni kell és fel kell hívni a figyelmüket a távhő-fogyasztás önkéntes csökkentésére,

- A korlátozás bevezetéséről és annak okairól a szolgáltató az Önkormányzatot tájékoztatni köteles,
- A felhasználói korlátozás nem terjedhet ki az egészségügyi intézményekre és a gyermekintézményekre (bölcsőde, óvoda, alsó- és középfokú iskola),
- Lakossági felhasználó korlátozására csak végső esetben és csak akkor kerülhet sor, ha egyéb felhasználó korlátozása után az még szükséges,
- A korlátozást azonnal fel kell oldani, ha a korlátozásra szolgáló okok megszűnnek!

GÖDÖLLŐ város korlátozási sorrendjét az **Önk. rend.** szabályozza.

A tüzelőanyag-hiány vagy környezetvédelmi érdekből elrendelt korlátozás, valamint az élet-, egészség-, vagy vagyónbiztonság veszélyeztetése miatti és az előre bejelentett szüneteltetés miatt keletkező károkért a szolgáltatót kártalanítási kötelezettség nem terheli.

b) A korlátozás fokozatai

- lakóépületeknél
 - a használati melegvíz szolgáltatás szüneteltetése,
 - a fűtőcsökkentés legfeljebb +12°C hőmérsékletig.
- nem lakóépületeknél
 - a távhőszolgáltatás korlátozása,
 - a távhőszolgáltatás szüneteltetése.

7. Ügyfélszolgálati tevékenység

Az ügyfélszolgálati tevékenység magába foglalja mindazon ügyek intézését, amit a szolgáltatói jogviszonyból adódik, lehetőséget biztosít a felhasználókkal történő kapcsolattartásra, a felhasználók tájékoztatására, a távhőszolgáltatással kapcsolatos ügyek intézésére és a panaszok kezelésére. Az ügyfélszolgálati tevékenység az ügyfelek részére nyitva álló helyiségben történik.

Az iroda címe: 2100 Gödöllő, Palota-kert 4.sz.
telefonszáma: 28/514-090
faxszáma: 28/514-091
Ügyfélszolgálat telefonszáma: 28/514-096

7.1 Az ügyfélszolgálat feladata

- a felhasználók tájékoztatása a csatlakozás, a bővítés, a szüneteltetés és az újraindítás feltételeiről,
- a felhasználói adatok és azok változásainak nyilvántartása 15.4 sz. melléklet), valamint a felhasználó változás bejelentésével kapcsolatos feladatok ellátása,
- a felhasználók tájékoztatása a távhőellátás díjtételeiről, az elszámolási módokról és a számlázás rendjéről,
- a távhőellátás számláival kapcsolatos ügyek intézése,
- a felhasználók tájékoztatása a távhő és a használati melegvíz mérés szerinti elszámolásának lehetőségeiről és feltételeiről,
- annak elősegítése, hogy a felhasználók díjfizetési kötelezettségüknek eleget tudjanak tenni,
- a felhasználói tartozások és túlfizetések nyilvántartása, a behajtási tevékenység ellátása,

- a felhasználók pénztári befizetéseivel kapcsolatos feladatok ellátása.

7.2 Az ügyfélszolgálat működési rendje

Az Ügyfélszolgálati Irodát a felhasználók személyesen a nyitvatartási időben kereshetik fel. Az ügyfelek részére nyitva álló helyiségben működtetett ügyfélszolgálat a hét egy munkanapján 7 és 21 óra között legalább tizenkét órán keresztül folyamatosan nyitva tart.

Az ügyfélfogadás ideje:

Hétfő:	7.30-19.30,
Kedd:	7.30-12,
Szerda:	13-15.30,
Csütörtök:	7.30-12,

Ügyfeleink személyes ügyintézés időpontjára elektronikusan és telefonon keresztül igényelhetnek időpontot, melyet az igénylés napjától számított öt munkanapon belül kell biztosítani.

Ügyfélszolgálat a felhasználónak írásos bejelentésére vagy észrevételére az intézkedést indoklással ellátva írásba foglalva a panasz beérkezését követő tizenöt napon belül köteles megküldeni, kivéve, ha a fogyasztó panaszát szóban közli és az abban foglaltaknak nyomban eleget tesz. A válaszadási határidő helyszíni vizsgálat vagy valamely hatóság megkeresésének szükségessége esetén egy alkalommal legfeljebb tizenöt nappal meghosszabbítható. A válaszadási határidő meghosszabbításáról és annak indokáról a felhasználót írásban, a válaszadási határidő letelte előtt tájékoztatni kell.

Az ügyfélszolgálat a fogyasztói panaszok intézése és a fogyasztók tájékoztatása során köteles együttműködni érdekek képviselőjét ellátó egyesületekkel.

8. Kapcsolat a fogyasztóvédelmi szervekkel és a felhasználói érdekképviselőkkel, adatvédelem

8.1 Kapcsolat a fogyasztóvédelmi szervekkel és a felhasználói érdekképviselőkkel

A távhőszolgáltatásról szóló törvényben foglalt általános, valamint a Kormány rendeletében foglalt részletes szabályok szerint együttműködik az országos és a helyi fogyasztóvédelmi szervekkel, felhasználói 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.

A folyamatos együttműködés az alábbi fogyasztóvédelmi szervekre és felhasználói érdekképviselőkre terjed ki:

- Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság (NFH),
- Lakásszövetkezetek és Társasházak Országos Szövetsége (LOSZ).

8.2 Személyes adatok védelme

Gödöllői Távhő Kft. a természetes személy felhasználók, díjfizetők személyes adatait a személyes adatok védelméről szóló (Avtv.) előírásainak megfelelően kezeli. Az (Avtv.) rendelkezéseivel összhangban a (Tsz.)-ben foglaltak szerint a távhőszolgáltató jogosult az érintettek tájékoztatása mellett a közüzemi szerződés hatálybalépésétől, a közüzemi

szerződés megszűnése után a követelések elévülési idejéig a felhasználók és a díjfizetők adatai közül azokat kezelni, amelyek a felhasználók és a díjfizetők azonosításához, a közüzemi szerződés teljesítéséhez szükségesek. Ennek keretében jogosult a felhasználók és a díjfizetők azonosító adatai közül természetes személyek vonatkozásában a névre, lakcímre, születési időre és helyre vonatkozó adatokat, egyéb szervezetek vonatkozásában a névre, székhelyre, képviselő nevére vonatkozó adatokat, és mindkét esetben a felhasználási helyre, a fogyasztásra, a számlázásra, telefonszámra, e-mail címre és a díjfizetésre vonatkozó adatokat a közüzemi szerződésen alapuló kötelezettségeinek teljesítése, jogainak gyakorlása céljából kezelni. Ugyanezen adatkezelői jogok illetik meg a felhasználók képviselőit, a felhasználók és a díjfizetők előbbiekben megjelölt adatai tekintetében. Az adatok közül az adatkezelés céljához szükséges adatok átadhatóak:

- a) a számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervezetek részére;
- b) a távhőszolgáltató megbízása alapján a számlázást, a követelések kezelését, a forgalmazás kezelését, a felhasználási helyek műszaki felülvizsgálatát, illetőleg az ügyfélszolgálati tájékoztatást végző természetes személynek és gazdálkodó szervezetnek;
- c) a Magyar Energia Hivatalnak;
- d) a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közbiztonság bűncselekmények üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, az ügyésznek, valamint a bíróságnak;
- e) a bírósági végrehajtásról szóló 1994. évi LIII. törvény előírásai szerint a végrehajtónak, és
- f) a szolgáltatás fejlesztését célzó kutatások egyéb harmadik félnek.

Az a)-c) és e) pontok esetében az átadásról, illetőleg az átadott adatokról az érintettet egyidejűleg tájékoztatni kell. Az átadott adatokkal kapcsolatban az átvevőket az engedéllyessel azonos titoktartási kötelezettség terheli.

9. A távhőszolgáltatás ár és díjtétel rendszere

Végfelhasználó a távhőszolgáltató számára a **NFM rend.**-ben szabályozott legmagasabb hatósági árat köteles fizetni.

9.1 Költségkalkuláció, átláthatóság

Az árban csak az indokolt befektetések és a hatékony működés költségei jelenhetnek meg. Az árnak ösztönözni kell a biztonságos és legkisebb költségű távhőszolgáltatásra, a meglévő kapacitások hatékony kihasználására. Figyelembe kell venni az időjárás változásából eredő kockázatot és a működéshez szükséges **NFM rend.**-ben meghatározott nyereséget is.

Fontos, hogy a megállapított díjak önköltségarányosak, keresztf finanszírozástól mentesek legyenek.

A távhőszolgáltató köteles elszámolási és nyilvántartási rendszerét úgy kialakítani, hogy az lehetővé tegye az árak és a díjak átláthatóságát.

9.2 Díjak, díjrendszerek kialakításának általános feltételei

A GÖDÖLLŐI TÁVHŐSZOLGÁLTATÓ Kft. szükséges és elégséges ráfordításai a felhasználók által fizetett díjakban kerülnek megtérítésre.

10. A szolgáltatás ellenértékének elszámolása

A hődíjat a közüzemi szerződés szerinti felhasználó ellátását szolgáló hőközpontban felszerelt, a távhőszolgáltató tulajdonában lévő hitelesített hőmennyiségmérővel mért hőmennyiség után a tárgyhót követően, havonta utólag kell megfizetni.

A távhőszolgáltató a felhasználói hőközpontban, a szolgáltatói hőközpontban a több épület távhőellátását szolgáló hőfogadó állomáson (a továbbiakban együtt: átvevő állomás) a szolgáltatott távhő mennyiségét mérni és aszerint elszámolni köteles. Az elszámolásra szolgáló mérő a távhőszolgáltató tulajdona.

A szolgáltatói hőközpontból, vagy a több épület távhőellátására szolgáló hőfogadó-állomásról ellátott épületek tulajdonosai a mért távhőmennyiség elosztására, az ellátott épületek hőfelhasználási arányának megállapítására az ellátott épület (lakás) csatlakozási pontjánál saját költségükre mellékmérőt szereltetnek fel. A mellékmérő tulajdonosa az épület (lakás) tulajdonosa.

Abban az esetben, ha az épülettulajdonos az ellátott épületre mellékmérőt nem szereltet fel, a szolgáltatói hőközpontban, illetőleg a több épület ellátására szolgáló hőfogadó-állomáson mért távhőmennyiségből az ellátott épületre jutó távhőmennyiséget - más megállapodás hiányában - a fűtött légtérfogat arányában a távhőszolgáltató állapítja meg a közös képviselő bevonásával.

10.1. A fűtés elszámolása egyedi hőmennyiségmérés esetén

A távhőszolgáltató a felhasználók részére szolgáltatott távhő mennyiségét a beépített egyéni hőmennyiségmérő mérése alapján számolja el oly módon:

A hőközponti hőmennyiségmérőn leolvasott fogyasztásból kivonásra kerül a lakások hőmennyiségmérőjén mért mennyiségek összege, valamint a nyári időszak átlagának megfelelő melegvíz készítésének fajlagos értékével meghatározott mennyiség és az így maradt érték kerül szétosztásra egyenlő értékben (távhőszolgáltatás használatától függetlenül) a lakások között. Ez a számláján külön tételként jelenik meg, mint „vesztés” hőmennyiség.

(Az elszámolásra szolgáló hőmennyiségmérő a felhasználó tulajdona.)

10.2 A fűtés elszámolása költségosztó felszerelése esetén

A felhasználási helyek tulajdonosainak 50% +1 fő közgyűlési határozat alapján:

a) a megelőző fűtési időszakot alapul véve:

az épület és a felhasználási hely fűtésére fordított hőfelhasználás arányának meghatározásával képzett (%) alapján.

b) léghőmérő alapján:

A fűtési szezon követően a költségosztók leolvasásra kerülnek, majd a kiolvasott értékek alapján meghatározott fogyasztásról elszámoló számla készül. A költségosztók kiolvasását és ez alapján a fogyasztás meghatározását a költségosztót felszerelő társaság végzi. Amennyiben az elszámoló számlán túlfizetés mutatkozik, az azt következő számlák kiállításakor jóváírás formájában kerül visszafizetésre, mind addig, míg az egyenlegben túlfizetés mutatkozik.

10.3 A távhő-szolgáltatási díjak

a) alapidj

Az alapidj a távhőszolgáltatás folyamatos igénybevételének lehetőségéért és a távhőszolgáltatás igénybevételéért fizetendő, 1 léghőméterre megállapított éves díj. Az alapidjat a felhasználónak a vele kötött szerződésben meghatározott léghőfogot után kell fizetnie.

Havi alapidj= szerződés szerinti léghőfogat*éves alapidj/12

➤ Az alapidj tartalma:

- a távhőszolgáltató saját hőtermelő létesítményének tüzelőanyag nélküli üzemeltetési és karbantartási költségéből,
- a távhőszolgáltató eszközeinek (távhővezeték és tartozékai), az általa üzemeltetett hőközpontoknak, üzemi és egyéb épületeinek az üzemeltetési és karbantartási költségei összegéből,
- a távhőszolgáltatásra eső egyéb igazgatási költségéből és nyereségből áll.

➤ Az alapidj alkalmazása:

Lakossági és az egyéb felhasználó távhővel ellátott épületeiben az együttes alapidjat kell alkalmazni. Az együttes alapidj alkalmazása szempontjából az épületen belül az egyes helyiségek fűtési és melegvíz ellátása tekintetében a helyiségek között különbség nem tehető.

b) hődíj

A hődíj a felhasználó által vételezett (felhasznált) hőmennyiség után fizetendő, 1 GJ-ra (gigajoule-ra) megállapított díj.

A használati melegvíz hődíja csak a felmelegítéshez használt hő díját tartalmazza, a felmelegítésre kerülő hálózati hidegvíz és csatornahasználati díját nem.

➤ A hődíj összetevői:

- a számítással (méréssel) meghatározott hálózati hőveszteségből,
- a hőszolgáltató által előállított távhő tüzelőanyag-költségéből,
- a szükségszerűen elfolyt víz hőtartalma ellenértékéből áll.

Megjegyzés: A távhőszolgáltatás keretében elérhető nyereséget a **NFM rend.** szabályozza.

10.4 A távhőszolgáltatási díjak elszámolása

a) Az alapidj elszámolása:

Az éves alapidjat 12 egyenlő részletben kell megfizetni a tárgyhóban kiadott számla benyújtásakor.

b) A hődíj elszámolása:

Hőközponti mérés esetén a tárgyhóban kiadott számla benyújtásakor a hőmennyiségmérőn mért hőfelhasználásnak megfelelően történik.

Melegvíz hődíjat is havonként kell elszámolni a lejelentett, elhasznált melegvíz m³ után, oly módon, hogy a hőmennyiségmérőn mért GJ kerül felosztásra a lejelentett m³ arányában. A használati melegvíz mérővel fel nem szerelt lakásra a **Önk. rend.** mellékletében meghatározott általános alapján. Amennyiben nem kerül sor fogyasztás lejelentésére az előző év átlagfogyasztása kerül kiszámlázásra. További adatközlés

hiányában 7 m³/hó fogyasztás kerül számlázásra, mint átalány, mely nem kerül jóváírásra késedelmes adatszolgáltatás esetén.

A fűtött légtérfogat meghatározása esetében alapterületként:

- kell figyelembe venni a falsíkok közötti, valamint a beépített szekrény által elfoglalt területét,
- nem vehetők figyelembe a falsíkon kívül eső területek, valamint a falsíkokból kiugró, falpillérek által elfoglalt területek, ha azok mértéke 0,5 m²-nél kisebbek,
- nem vehető figyelembe az éléskamra (kamraszekrény), valamint a lakás (helyiség) légterének a közművezetékét védő burkolat mögötti része,
- a fürdőszoba légterének csak 60%-a vehető figyelembe, ha az előírt hőmérsékletet - műszaki tervek alapján - kiegészítő fűtéssel (pl. villamos, vagy gáz hőszugárzó) biztosítják.

Megjegyzés: Abban az esetben, ha a távhőszolgáltatás díját a felhasználó felszólítás ellenére nem fizeti meg, a hőszolgáltató jogosult a felhasználót, illetőleg a tulajdonában levő épületet a távhőszolgáltatásban korlátozni, vagy abból kikapcsolni, továbbá törvényes úton behajtani a tartozást.

10.5 Pénzügyi követelések benyújtása, díjfizetés

a) követelések benyújtása

A számlákra vonatkozó jogszabályi előírások betartásával fogyasztási helyenként a távhőszolgáltatásért fizetendő ellenértékről a GÖDÖLLŐI TÁVHŐ Kft. számlát állít ki, amelyeket a fizetési határidő előtt díjbeszedők, postai, kérésre elektronikus úton kézbesíti a felhasználóknak.

b) felhasználói díjfizetés

- lakossági folyószámláról (átutalási betétszámláról) történő kiegyenlítés:
Ha a felhasználó vagy a pénzügyintézet értesíti a GÖDÖLLŐI TÁVHŐ Kft.-t arról, hogy a felhasználó és a pénzügyintézet között megállapodás jött létre a távhő-ellátás díjának lakossági folyószámláról (átutalási betétszámláról) történő kiegyenlítésre, akkor a bejelentést követő hónaptól a GÖDÖLLŐI TÁVHŐ Kft. tárgyhó 15-ig értesíti a pénzügyintézetet a fizetendő díjról.
A számlákat a felhasználó és a pénzügyintézet között létrejött megállapodástól függően vagy a GÖDÖLLŐI TÁVHŐ Kft., vagy a pénzügyintézet kézbesíti a felhasználónak.
- készpénz fizetés a fogyasztási helyen:
Amennyiben a felhasználó az előre közölt számla kézbesítés időpontjában a helyszínen kívánja kiegyenlíteni a távhőszolgáltatás díját, akkor a kézbesítést végző díjbeszedő a kifizetett számlát átadja a felhasználónak. Ha a felhasználó csak a számla részösszegét fizeti ki, akkor a díjbeszedő az átvett összegekről nyugtát tölt ki. A felhasználó a számlát csak a különbözet kifizetésekor kapja meg.
A díjbeszedők a GÖDÖLLŐI TÁVHŐ Kft. fényképes igazolványával rendelkeznek, melyet a felhasználó kérése nélkül is kötelesek felmutatni.
- Pénztári befizetés:
A felhasználó a választása szerint az Ügyfélszolgálati Iroda pénztárában is kifizetheti a távhőszolgáltatás díját. Ha a számlája az Ügyfélszolgálaton van, akkor a befizetés ellenében megkapja azt.
Ha a számlája nincs az Ügyfélszolgálaton, akkor a befizetett összegekről elismervényt kap, és a számlát az Ügyfélszolgálat köteles eljuttatni a címére.

➤ Bankszámláról történő kiegyenlítés:

A bankszámlával rendelkező felhasználók a pénzforgalmi szabályok előírásai alapján kétoldalú megállapodásban rögzített módon határidős megbízással – átutalással rendezhetik a postai úton hozzájuk eljuttatott számlát.

10.6 A felhasználói díjfizetés feltételei

A távhőszolgáltatás ellenértékét a felhasználó a fizetési megállapodásban vagy a számlán feltüntetett határidőig egyenlítheti ki pótdíj (kamat) mentesen. Alapítan számlareklamáció a fizetési határidőt nem módosítja.

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

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

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

A felhasználó személyében bekövetkező változást a változásban érintett feleknek - a változás időpontjának megjelölésével - együttesen írásban kötelesek bejelenteni. Ennek a nyilatkozatnak hiányában a szolgáltató jogosult a távhőszolgáltatás díját az eredeti (a változás előtti) felhasználóval szemben érvényesíteni.

10.7 Késedelmes fizetés

Amennyiben a felhasználó a számla összegét a fizetési megállapodásban rögzített, vagy a számlán feltüntetett határidőig nem fizeti meg, a GÖDÖLLŐI TÁVHŐ Kft. ajánlott levélben szólítja fel a tulajdonost a díj kiegyenlítésére.

A késedelmesen fizetőt (a számlatartozáson kívül) a felszólítás költsége is terheli. A GÖDÖLLŐI TÁVHŐ Kft.-t nem terheli felelősség azért, ha a felszólító levelet a posta nem az ajánlott küldeményekre vonatkozó előírások szerint kézbesíti. Ha a felhasználó, vagy a számlavezetéssel megbízott pénzintézet a fizetési határidőig nem fizeti meg a számla összegét, a GÖDÖLLŐI TÁVHŐ Kft. jogosult késedelmi kamatot felszámítani.

A kamat összegét a késedelmi kamat időtartama alatt érvényes jogszabályi rendelkezések alapján kell kiszámítani.

A kamatfizetési kötelezettség időpontja a számlán feltüntetett fizetési határidőt követő nap.

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

A késedelmes fizetés esetén a felhasználói befizetésből először a tárgyhavi, vagy az azt megelőző hónap hátralékát kell kiegyenlíteni, majd a járulékos költségeket és a tartozást, függetlenül a kötelezett ettől eltérő rendelkezésétől.

Amennyiben a felhasználó a távhő-ellátás díját a felszólítás ellenére sem fizeti meg a hőszolgáltató joghatályi előírások szerint korlátozhatja, vagy szüneteltetheti szolgáltatását.

10.8 Fizetési hátralék behajtásának lépései, fokozatai

- a fogyasztási hely tulajdonosának értesítése,
- felhasználóval személyes kapcsolatfelvétel a hátralék rendezésére vonatkozó fizetési megállapodás megkötésére (részösszegű kifizetések elfogadása),

- fizetési meghagyás kezdeményezése,
- végrehajtási eljárás megindítása, jelzálogjog bejegyeztetése (jogerős fizetési meghagyást követően).

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

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

A késedelmesen fizető felhasználónak kell a behajtás során felmerülő költségeket megfizetni. A felhasználót a késedelmes fizetés miatti többletköltségekről tájékoztatni kell.

10.9 Egyéb díjak

a) Csatlakozási díj

A távhő-hálózatra csatlakozni szándékozó, vagy a korábbinál nagyobb hőteljesítményt igénylő meglévő fogyasztási hely tulajdonosának igénybejelentésére a távhőszolgáltató az igény kielégítésének műszaki-gazdasági feltételeiről és lehetőségeiről tájékoztatást ad és a leggazdaságosabb és a legkedvezőbb vételezési mód meghatározásában az igénylővel együttműködik.

A csatlakozási díj a szolgáltató és a felhasználó közötti tulajdonhatárig a szolgáltató által történő beruházás összköltségét tartalmazza. Szerződésben kell rögzíteni a csatlakozási díj összegét, valamint a rendszer bővítése, átalakítása határidejét.

Nem kér csatlakozási díjat a távhőszolgáltató, ha a fogyasztási hely tulajdonosa tagja a:

- Mozgássérültek Egyesületének Országos Szövetségének,
- Értelmi Fogyatékosok Országos Szövetségének,
- Hallássérültek Országos Szövetségének,
- Vakok és Gyengénlátók Országos Szövetségének.

b) Pótdíj, díjvisszafizetés

A távhőszolgáltatót és a felhasználót tulajdonos, díjfizető változása esetén az elszámolás után díj visszafizetési, illetve pótdíjfizetési kötelezettség terhelheti.

c) Felemelt díj

Ha a felhasználó szándékosan megrongálja a hőmennyiségmérőt, vagy annak megkerülésével vételez, felemelt díj fizetésére kötelezhető. Felemelt díj fizetethető azzal a felhasználóval is, aki a szerződésben lekötött hőenergián felül vételez. A felemelt díj normál díjhoz viszonyított eltérését a közüzemi szerződés tartalmazza.

d) Kötbér

A szolgáltató kötbért fizet, ha elégtelen szolgáltatásával kárt okozott a felhasználó számára és ezt a felhasználó hitelt érdemlően bizonyítja.

e) Kártérítés

Szerződő felek az egymásnak okozott kárért a polgári jog szabályai szerint kártérítési felelősséggel tartoznak. A díjvisszatérítés, felemelt díj, pótdíj és a kötbér megfizetése nem mentesít az okozott kár megtérítése alól.

11. Üzemi események

11.1 Szolgáltatás kiesés, illetve nem megfelelő szolgáltatás

a) Hibabejelentés

A hiba bejelentése történhet személyesen, telefonon:

- ügyfélszolgálaton, Palota-kert 4. 28/514-096
- Palota-kerti fűtőmű, Palota-kert 6/c 28/410-724
- Kossuth L. fűtőmű, Kossuth L. 29. 28/420-765

Fűtőművekben a hibabejelentés fogadása folyamatos (0-24 h-ig).

b) A hiba elhárításának rendje

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

- Ha a bejelentett hiba élet- vagy vagyonsbiztonságot veszélyeztet, akkor elhárítását azonnal, de legkésőbb a hiba bejelentését követő egy órán belül meg kell kezdeni.
- Ha a hiba több lakóépületben, vagy lakásban okoz szolgáltatás-kiesést, a hiba jellegét, az elhárításhoz szükséges műszaki feltételek biztosítását figyelembe véve, de legkésőbb a bejelentést követő nap 10 óráig kell megkezdeni.

11.2 Hibából eredő szüneteltetés

- Szolgáltatói berendezés hibájából eredő szüneteltetés esetén az eljárás a mindenkor érvényes önkormányzati rendelet szerint történik.
- Az előző pontban leírt eljárást kell alkalmazni abban az esetben is, ha a szüneteltetést más közmű okozza (TIGÁZ, ELMŰ, VIZMŰ) azzal az eltéréssel, hogy a társaság bizonyított kárát a károkozó közmű felé kell továbbítani.
- Felhasználói berendezés hibájából eredő szüneteltetés esetén a távhőszolgáltatást teljesítettnek kell tekinteni.
- A távhő-szolgáltatói berendezéseken végzett, előre tervezhető karbantartási és felújítási munkák miatt szükségessé váló szüneteltetés esetén a felhasználók előzetes kiértesítését (legalább 15 nappal korábban) biztosítani kell.

12. Reklamációk, panaszügyek kezelése

12.1 Kifogás a számla ellen

A felhasználó a benyújtott számla ellen írásban kifogást emelhet. A kifogás bejelentésének a számla kiegyenlítésére nincs halasztó hatálya.

A távhő-szolgáltató vagy megbízottja köteles a kifogást megvizsgálni és ennek eredményéről a felhasználót a reklamációtól számított 15 napon belül írásban értesíteni.

Ha a távhő-szolgáltatónak felróható okból téves vagy elmaradt számlázás történt és emiatt a GÖDÖLLŐI TÁVHŐ Kft.-t díjkülönbözet illeti meg, a távhőszolgáltatás díját a korrekciós számlán feltüntetett fizetési határidőre, vagy egyedi megállapodásban részletezett módon egyenlítheti ki a felhasználó. Késedelmes fizetésnek minősül, ha a felhasználó a számla esedékessége, vagy a módosított határidő után egyenlíti ki a számla összegét.

12.2 Kifogás az elszámoló mérővel szemben

Az elszámolás alapjául szolgáló mérők hiteles állapotban tartásáról a mérő tulajdonosának kötelessége gondoskodni.

A mérőeszközök felszereléséről, leszereléséről, illetve cseréjéről a szolgáltató a nála nyilvántartott adatok alapján előzetesen értesíti a felhasználó képviselőjét. A fogyasztás hiteles mérése a felhasználó és a távhőszolgáltató közös érdeke, ezért a távhőszolgáltató akkor is elvégzi a mérő cseréjét, ha a mérőcserét illetően nem sikerül felvenni a kapcsolatot a felhasználó képviselőjével.

Az elszámolási mérők meghibásodására utaló bejelentéseket, eseményeket nyilvántartásba kell venni. A lehető legrövidebb időn belül felül kell vizsgálni a mérést és a mérőket. A meghibásodás jellegétől függően a javításra szolgáló intézkedéseket meg kell tenni.

Hőmennyiségmérő részelem, részegység vagy a teljes mérőeszköz cseréjére azonnal intézkedni kell (javítás, hitelesítés, új műszer rendelése).

A leszerelt (15.5 sz. melléklet) és/vagy cserélt (15.6 sz. melléklet) mérőeszközök adatait jegyzőkönyvben kell rögzíteni, melyet a szolgáltató és felhasználó aláírásával kell ellátni.

A meghibásodás időszakának elszámolására az alábbi pontokban leírtak a mértékadók:

- Amikor az elszámoló mérő, vagy annak valamely egysége hibásan mér, a leolvasás adatai a számlázás alapjául nem szolgálhatnak. Ha a meghibásodás időtartama és mértéke megállapítható, a mért adatokat a szolgáltató arányosítással helyesbíti.
- Amikor a helyesbítés mértéke nem határozható meg, vagy a felhasználó felhasználásában változás következett be, a meghibásodás időtartamára jellemző szolgáltatási paraméterek ismeretében kell az elszámolást elkészíteni, és arról a felhasználót tájékoztatni.
- Hasonló időszak fogyasztásának figyelembe vételével.
- Használati melegvíz-szolgáltatási díj mérés szerinti elszámolására alkalmazott melegvízmérők kiszereését a felhasználó 8 napon belül köteles a távhőszolgáltatónak írásban bejelenteni. A mérőcseréről elkészült cserelaport a felhasználó köteles a szolgáltatónak bemutatni, illetve az arról készült másolatot leadni.

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

12.3 Szolgáltatási-minőség elégtelenségi kifogások

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

Ha a távhőszolgáltató által szolgáltatott távhő mennyiségi és minőségi paraméterei mindkét fél számára bizonyíthatóan eltérnek a közüzemi szerződés és az üzemviteli megállapodásában meghatározott értékektől, a felhasználó minőségi reklamációval fordulhat a szolgáltatóhoz, és jogos reklamáció esetén a szerződésben, illetve az önkormányzat rendeletében meghatározott díjvisszatérítés illeti meg.

A távhőszolgáltató a - szóban és írásban tett - bejelentéseket regisztrálja, 15 napon belül kivizsgálja, és indokolt esetben a szükséges intézkedéseket megteszi. Az általa okozott -

táv hőellátási minőségi hiba miatt bekövetkezett - káreseményeknél a Gödöllői Táv hő Kft. a (Ptk.) előírásainak megfelelő kártérítésre kötelezett.

13. Energia gazdálkodás, energia hatékonyság

A jelenlegi és az egyre emelkedő energiaárak miatt szükséges a gazdaságos és hatékony energia-felhasználás megvalósítása.

Mind a hőtermelő, mind a hőtovábbító és elosztó berendezések veszteségeit a minimumra kell csökkenteni.

A hőhordozó primer oldalát a lehető legpontosabban igazítani kell az időjárási viszonyokhoz, és annak termékét a legkisebb tömegárammal és a legnagyobb hőlépcsővel kell a felhasználóhoz juttatni.

A felhasználói energiafelhasználás optimalizálása érdekében a felhasználó feljogosított képviselőjének kérésére a távhőszolgáltató:

- beállítja a hőközpontban a kívánt mértékű fűtési szintet, illetve annak naponként és napszakonként eltérő programját, vagy
- lehetővé teszi a felhasználó hőszolgáltatási megbízottja számára a hőközponti fűtésszabályozó berendezés olyan mértékben történő kezelését, amely a fűtés intenzitásának korlátozott mértékű módosítására alkalmas

A műszaki berendezések színvonalát a jelenlegi leghatékonyabb szinten kell tartani, és a beruházásoknál a gazdaságos hőfelhasználás lehetőségét kell elsősorban figyelembe venni.

Cél a gazdaságos energia-felhasználásban még nem érdekelt felhasználókkal a mérés alapján történő elszámolás előnyeinek és a műszaki lehetőségeknek a megismertetése. A fenti átalakítások a felhasználói berendezések műszaki színvonalát emelik, ezért ezek létrehozásában az érdekeltséget meg kell teremteni. Korszerű felhasználói rendszerek megvalósítása ösztönzi a felhasználókat a mérés szerinti vételezésre.

Távfelügyeleti rendszerbe kapcsolt hőközpontokat kell létrehozni, melyek esetében a hőközponti technológia folyamatos ellenőrzése lehetővé teszi a hatékony energiagazdálkodást.

Új és felújításra kerülő hőközpontok esetében elsődleges szempont a gazdaságos hőfelhasználás.

14. A Táv hőszolgáltatás Minőségi Követelményei

A távhőszolgáltatás folyamatos szolgáltatás, melyet a távhőszolgáltató az ellátás biztonságos és elvárt színvonalú üzemeltetése érdekében a távhőrendszeren végzett tervszerű karbantartási, felújítási munkák, valamint üzemzavar esetén a szolgáltató a szükséges legkisebb felhasználói körben és időtartamig a szolgáltatást szüneteltetheti.

A távhőszolgáltatás folyamatosságának megszakadását, az észlelt rendellenességeket, hibákat a Gödöllői Táv hő Kft. ügyfélszolgálatán, illetve a (ld.11.1) fűtőművek telefonszámára lehet bejelenteni.

A távhőszolgáltató a fűtési időszak alatt köteles a tulajdonában és kezelésében levő berendezéseket olyan állapotban tartani, hogy a felhasználó szerződésben meghatározott fűtési igénye kielégíthető legyen.

A távhőszolgáltató a felhasználó távhőigényét a közüzemi szerződésnek megfelelően teljesíti, és a szerződésben megjelölt hőhordozó közeg paramétereit az ott rögzített tűréshatárok között tartja. Ha a távhőszolgáltató által szolgáltatott távhő mennyiségi és minőségi paraméterei mindkét fél számára bizonyíthatóan eltérnek a Közüzemi szerződésben meghatározott értékektől, a felhasználó minőségi reklamációval fordulhat

a szolgáltatóhoz, amit az köteles kivizsgálni. Jogos reklamációt a (Tsz.) alapján kell rendezni.

A távhőszolgáltató a - szóban és írásban tett - bejelentéseket regisztrálja, a lehető legrövidebb időn belül kivizsgálja, és indokolt esetben a szükséges intézkedéseket megteszi.

Az általa okozott - távhőellátási minőségi hiba miatt bekövetkezett - káreseményeknél a Gödöllői Távhő Kft. a (Ptk.) előírásainak megfelelő kártérítésre kötelezett.

14.1 Hőátalakítással megvalósuló szolgáltatás (Távhőszolgáltatói tulajdonú hőközpont)

A felhasználónak joga van, a lekötött hőtéljesítménynek is megfelelően, a hőellátás mértékét és egyéb jellemzőit, a fűtési célú hőellátás megkezdését, befejezését, a napok, napszakok szerinti változását a hőközpont üzemeltetőjének közreműködésével meghatározni, illetve szabályozni. Abban az esetben, ha a távhővel ellátott épületnek, épületrészeknek több tulajdonosa van, a tulajdonosok nevében a közüzemi szerződést érintő kérdésekben feljogosított képviselőjük jár el (Tsz.). Fűtési időszakon kívül a távhőszolgáltató a fűtési célú hőellátást abban az esetben biztosítja, ha az a fűtési időszakon kívüli szükséges karbantartási munkák elvégzését nem akadályozza. (TKSZ.) A Távhőszolgáltató - a (TKSZ) foglaltak alkalmazásával - olyan mennyiségű távhőt köteles szolgáltatni, amennyi a felhasználói berendezések üzemképes és biztonságos állapota mellett a felhasználó igénye szerint a közüzemi szerződésben rögzített szolgáltatási célok kielégítéséhez szükséges.

A Távhőszolgáltató feladata, hogy az Épületrész Csatlakozási határig található berendezések üzemképes állapotban tartásáról és működéséről folyamatosan gondoskodjék.

A Felhasználó feladata, hogy az Épületrész Csatlakozási határon lévő elzáróról és az azon túli valamennyi épületgépészeti berendezések üzemképes állapotban tartásáról, (felújításáról, karbantartásáról) és működéséről folyamatosan gondoskodjék. A Felhasználó kötelezettsége továbbá a szolgáltatás teljesítését az épületen belül akadályozó hibák kijavítása, meghibásodott, ill. eredeti működési funkciójára alkalmatlanná vált berendezések szükség szerinti cseréje.

A távhőszolgáltató az üzemeltetésében lévő, Épületrész Csatlakozási határig terjedő szakasz üritését a Felhasználó írásos megrendelésére díjmentesen elvégzi. A Felhasználó üzemeltetésében lévő, Épületrész Csatlakozási határon túli szakaszon történő ürités a Felhasználó írásos megrendelésére díj ellenében a Szolgáltató feladata.

Távhőszolgáltató a lakásokon belülről eső felszálló vezetékek légtelenítését csak abban az esetben tudja elvégezni, ha a lakás tulajdonosa a hozzáférhetőséget biztosítja.

Felhasználó az üzemeltetésében lévő berendezések nem megfelelő állapotából, beszabályozatlanságából, hibáiból adódó ellátási panaszok megszüntetésére, illetőleg az indokolatlanul nagy hőfelhasználás csökkentésére a Távhőszolgáltató a Felhasználó kérésére a megoldást is megjelölő, felkészültségének megfelelő szakmai tanácsot ad.

A hőközpontban a hőenergia-gazdálkodással kapcsolatos feladatok végrehajtását a Távhőszolgáltató végzi.

A Felhasználó által közölt igénynek, a Távhőszolgáltató, csak a hőközponti berendezések szabályozóinak beállításával tud eleget tenni. A melegvíz hőfokszabályozót, illetve a külső hőmérséklet által vezérelt, szabályozott üzemű, automatikus működésű fűtési szabályozót a Távhőszolgáltató – a rendszer műszaki korlátain belül - úgy állítja be, hogy – a fűtésszabályzó bekapcsolt állapotában- a rendelkezésre álló hőmennyiség mindenkor kielégítse a Felhasználó által igényelt helyiség, illetve használati-melegvíz hőmérsékletét.

ÜZLETSZABÁLYZAT

Az épület, az egyes épületrészek tényleges hőmérsékletét az épület hőtehetetlensége, valamint a Felhasználó üzemeltetésében lévő berendezések állapota, üzemeltetése is befolyásolja. Az előzőek miatt a Távhőszolgáltató nem felelős a hőmérsékleti értékeknek az épületen, épületrészekben belüli eltéréseiért.

A Megállapodás szerinti hőmérsékleti értékek módosítása iránti igényt, valamint ha az igényelt és a tényleges átlagos hőfok eltérése miatt a szabályozó beállításának módosítása szükséges, ezt a Felhasználó írásban közölheti a Távhőszolgáltatóval. A Távhőszolgáltató a módosítást legkésőbb két munkanapon belül elvégzi, és a változtatás elvégzését dokumentálja. Ezt követően, további észrevétel hiányában, a módosítási igényt teljesítettnek kell tekintetni.

Amennyiben a Megbízott a hőmérsékleti értékek, illetőleg a hőközponti szabályozó beállításának módosítását az előzőeknek megfelelő módon nem kezdeményezte, a fogyasztási hely hőmérsékletével, a hőfogyasztással kapcsolatos kifogásból eredő igény a Távhőszolgáltatóval szemben nem érvényesíthető. A bejelentés megtétele esetén visszamenőleg nem lehet követeléssel élni, a bejelentést megelőző időszakra vonatkozóan.

14.2 A fűtési célú hőszolgáltatás megkezdése és befejezése

A Távhőszolgáltató a Felhasználó írásos megrendelésére – a műszaki feltételektől függően – a fűtési és szabályozó berendezéseket bekapcsolja, illetve a Megbízott írásos kikapcsolási megrendelésére esetén kikapcsolja.

A rendszer fűtés állítása legfeljebb 24 óránként, munkaidőben történhet.

A Felhasználó lehetővé teszi, hogy a Távhőszolgáltató az üzemeltetésben lévő berendezéseket magába foglaló helyiségekbe munkavállalói mindenkor zavartalanul bejuthassanak.

Jóváhagyta:



Nánási Éva
.....
* Dr. Nánási Éva
címetes főjegyző

CSATLAKOZÁSI IGÉNY BEJELENTÉSE

Igénylő neve, címe:

Hőenergiát felhasználó létesítmény megnevezése és címe:

Fűtési csúcshőigény:

Használati melegvíz (HMV) készítés csúcshőigény:

Már meglévő hálózat esetén

- jelenlegi csúcshőigény (fűtési)

- jelenlegi csúcshőigény (HMV)

Szolgáltatás megkezdésének időpontja:

Megjegyzés:

Kelt: Gödöllő,év hó nap

.....
igénybejelentő aláírása

EGYEDI KÖZÜZEMI SZERZŐDÉS

mely létrejött egyrészről

Gödöllői Távhő Kft. (2100 Gödöllő, Palota-kert 4., képv.: Geiger Tibor ügyvezető, Budapest Környéki Törvényszék Cégbírósága, cégj.sz.: 13-09-084764, adószám: 12462276-2-13) mint **távhőszolgáltató,**

másrészről cégnév, székhely, képviselő neve és címe, nyilvántartó bíróság, cégjegyzékszám, adószám

mint **felhasználó** között az alulírott napon az alábbi feltételek szerint:

- 1.) Jelen szerződésben a távhőszolgáltató távhő szolgáltatására, a felhasználó pedig a fogyasztott távhő ellenértékének kifizetésére vállal kötelezettséget.
- 2.) Távhővel ellátandó felhasználási hely címe és hrsz-a:
- 3.) Távhőszolgáltatást végző egység neve és címe:
- 4.) Távhőellátás módja:
- 5.) A hőmennyiségmérés helye:
- 6.) Hőhordozó közeg:
Ha a felhasználó a hőhordozó közeg felhasználására is igényt tart, illetőleg, ha a távhő vételezése csak a hőhordozó közeg felhasználásával lehetséges, jogosult abból olyan mennyiséget felhasználni, amennyit a közüzemi szerződésben lekötött. Egyéb esetben a felhasználó a hőhordozó közegből nem vételezhet, illetőleg azt köteles a távhőszolgáltatónak a csatlakozási ponton a szerződésben előírt minőségben visszaadni.
- 7.) Távhő díjának elszámolása hiteles hőközponti hőmennyiségmérővel történik, melynek helyének címe:
A csatlakozási pont helye:
Tulajdonjogi határ helye:
- 8.) A felhasználási hely hőigényét meghatározó jellemzők:
Légtérfogat:
Távhőszolgáltató által biztosított legnagyobb hőteljesítmény:
Éves hőmennyiség:
- 9.) Felhasználó által igényelt hőellátás mértéke:
Ha a felhasználó az igénybejelentésében nagyobb hőteljesítmény igényt jelentett be, mint amennyit a közüzemi szerződésében lekötött, és a csatlakozási díjat aszerint fizette meg, jogosult a bejelentett és a le nem kötött hőteljesítmény közötti különbözet erejéig a le nem kötött hőteljesítményre vonatkozó igény fenntartására. Ha a felhasználó által le nem kötött és fenn nem tartott hőteljesítmény-igény különbözetre más felhasználó igényt tart, és az igényével arányos csatlakozási díjat a távhőszolgáltatónak megfizette, a távhőszolgáltató köteles az előző felhasználó részére a le nem kötött és általa fenn nem tartott hőteljesítmény-igény utáni csatlakozási díjat visszafizetni.
Távhőszolgáltató kötelezettséget vállal a 7.) pont szerinti teljesítésére.
- 10.) Teljesítési hely:
- 11.) Távhő díjának elszámolására szolgáló hőmennyiségmérő helye és azonosító adatai:
- 12.) A felhasználási helyet ellátó hőközpont azonosító adatai, tulajdonosa vagy üzemeltetője:
- 13.) Amennyiben a felhasználási helyen használati meleg víz ellátás van, a meleg víz készítéséhez szükséges közműves ivóvíz rendelkezésre bocsátójának megnevezése és címe:

ÜZLETSZABÁLYZAT

- 14.) A felhasználó kötelezettséget vállal a felhasználási helyen lévő berendezések fenntartására.
- 15.) A fűtési célú szolgáltatás időtartama:
- 16.) A fűtési célú szolgáltatás megkezdésének és befejezésének feltételei: Ennek során a feleket szoros együttműködési kötelezettség terheli.
- 17.) A felhasználónak joga van a lekötött hőteljesítménynek is megfelelően, a hőellátás mértékét és egyéb jellemzőit, a fűtési célú hőellátás megkezdését, befejezését, a napok, napszakok szerinti változását a hőközpont üzemeltetőjének közreműködésével meghatározni, illetve szabályozni. Fűtési időszakon kívül a távhőszolgáltató a fűtési célú hőellátást abban az esetben biztosítja, ha az a 157/2005. (VIII.15.) Korm. r. 3. sz. mellékletének 16.1. pont szerinti munkálatok elvégzését nem akadályozza. Az egy hőközpontból ellátott felhasználók az önálló szabályozás műszaki feltételeinek megteremtéséig [2005. évi XVIII.tv. 48. § (2) bekezdés] az előzőekről csak együttesen rendelkezhetnek. Egyéb megállapodás hiányában a távhőszolgáltató a fűtési célú hőellátást az üzletszabályzatában meghatározott időpontban, illetőleg feltételek megléte esetén kezdi meg és fejezi be.
- 18.) Távhőszolgáltatás és vételezés megkezdésének időpontja:
- 19.) Távhő díja:
- | | |
|----------|--------|
| Alapdíj: | Hődíj: |
|----------|--------|
- Távhőszolgáltató az alapdíjat havonta a tárgy hó elején, a hődíjat a tárgyhónapot követő hónapban számlázza.
- A felhasználó és díjfizető ugyanaz.
- Az esedékesség meghatározása:
- 20.) Szerződészegés következményei:
- 1.) Távhőszolgáltató részéről szerződészegésnek minősül:
 - a) a távhőszolgáltatást a közüzemi szerződésben meghatározott időpontban nem kezdi meg;
 - b) a távhőt nem a közüzemi szerződésben meghatározott, illetőleg nem a tőle elvárható módon szolgáltatja;
 - c) a távhő felhasználó részére történő szolgáltatását nem hitelesített mérőeszköz használatával végzi;
 - d) a távhőszolgáltatás előre tervezhető munkák miatti szüneteltetéséről a felhasználót az üzletszabályzatban vagy a szerződésben előírt módon és időben nem értesíti;
 - e) felróható magatartása folytán a távhőszolgáltatás megszűnik, vagy azt a 2005. évi XVIII. tv. 40-41. §-okban foglaltakon túlmenően szünetelteti vagy korlátozza;
 - f) a távhőszolgáltatás felfüggesztése esetén a felfüggesztési ok megszüntetésére vonatkozó írásbeli értesítése kézhezvételét követő munkanapon a felhasználó részére a távhőszolgáltatást nem kezdi meg.
 - 2) A felhasználó, illetőleg díjfizető részéről szerződészegésnek minősül, ha
 - a) a szerződésben meghatározott hőteljesítményt túllépi;
 - b) a távhő folyamatos és biztonságos szolgáltatását, illetőleg más felhasználó vagy díjfizető szerződészerű 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;

ÜZLETSZABÁLYZAT

- g)* a távhő vételezését nem a 2005. évi XVIII. tv. 38. § (2), (4), illetve (5) bekezdésében foglalt feltételekkel szünteti meg.
- 3.) A közüzemi szerződés megszegésének következménye:
- a)* díjvisszatérítés, illetőleg pótdíjfizetés,
 - b)* kötbér,
 - c)* kártérítés,
 - d)* csökkentett mértékű szolgáltatás,
 - e)* távhőszolgáltatás felfüggesztése,
 - f)* közüzemi szerződés felmondása.
- 21.) A távhőszolgáltató jogosult az önkormányzat rendeletében foglaltak szerint:
- a)* az országos tüzelőanyag-hiány miatt nála vagy a vele szerződéses jogviszonyban álló távhőtermelőnél fellépő termeléskiesés esetén, vagy
 - b)* környezetvédelmi érdekből a szolgáltatást korlátozni. A korlátozás általános feltételeit a kormány a 2005. évi XVIII. törvény végrehajtásáról szóló rendeletben határozza meg. A korlátozás bevezetéséről és annak okairól a távhőszolgáltató az önkormányzatot haladéktalanul tájékoztatni köteles. Lakossági felhasználó korlátozására csak végső esetben és csak akkor kerülhet sor, ha az egyéb felhasználó korlátozása után az még szükséges. Országos tüzelőanyag-hiány vagy környezetvédelmi ok esetén az önkormányzati rendeletben megállapított korlátozás mértéke:
- 22.) A szerződés hatályba lépésének időpontja és tartama:
- 23.) A jelen szerződést a felek a hatályos szabályozásokra figyelemmel közös megegyezéssel módosíthatják.
- 24.) A jelen szerződést bármelyik fél felmondhatja a fűtési idény végére 3 hónapos felmondási idővel.
- 25.) A felhasználó üzemének jellegéből adódó, a távhőszolgáltató üzembiztonságát, vagy más fogyasztó vételezését zavaró, vagy veszélyeztető hatások megszüntetésének módja: az épületfűtő berendezés üzembentartójának értesítése a tapasztalt hibáról vagy a hibás szakasz lekapcsolása.
- 26.) Ha a közüzemi szerződés a 2005. évi 37.§. (5) bekezdése szerint a szolgáltatás igénybevételével létrejött, abban az esetben a távhővételezés tényét a felhasználó legkésőbb az igénybevétel megkezdését követő 30 napon belül a távhőszolgáltatónak írásban bejelenti. A bejelentési kötelezettség elmulasztása vagy a határidő túllépése esetén a szabálytalan vételezés jogkövetkezményeit kell alkalmazni.
- 27.) A felhasználó képviselőjének jogállását a társasházakról szóló 2003. évi CXXXIII. törvény, a lakásszövetkezetekről rendelkező 2004. évi CXV. törvény, egyéb esetben a Ptk. 474-477. §-ai szabályozzák. A felhasználó képviselője köteles a távhőszolgáltatónak átadott minden információt dokumentálni és a társasházi, illetve lakásszövetkezeti iratokkal együtt megőrizni.

Felek a jelen szerződést elolvasták, és azt mint akaratukkal megegyezőt alulírott jóváhagyólag aláírták.

Gödöllő,

.....
távhőszolgáltató

.....
felhasználó

ÁLTALÁNOS KÖZÜZEMI SZERZŐDÉS

mely létrejött egyrészről: **Gödöllői Távhő. Kft** (székhely: 2100 Gödöllő, Palota-kert 4. képv.: Geiger Tibor ügyvezető, Pest Megyei Bíróság mint Cégbíróság, cégj.sz.: 13-09-084764, adószám: 12462276-2-13) mint **távhőszolgáltató** másrészről mint **felhasználó** között az alulírott napon az alábbi feltételek szerint:

- 1.) Jelen szerződésben a Távhőszolgáltató az alábbiakban részletezésre kerülő távhő szolgáltatására, a Felhasználó pedig a fogyasztott távhő ellenértékének kifizetésére vállal kötelezettséget.
- 2.) Távhővel ellátandó felhasználási hely:
- 3.) Távhőszolgáltatás jellege: Hőközponti mérés
- 4.) Távhő díjának elszámolása hiteles hőközponti hőmennyiségmérővel történik, melynek helyének címe: ugyanaz mint Felhasználó címe .

A csatlakozási pont hely:

Teljesítési hely megnevezése:

Tulajdonjogi határ helye:

Távhővel ellátott épület, épületrész hőigényhez szükséges jellemzői:

Fűtött léghőmérték: 1m^3

Szükséges (vételezni kívánt) távhő teljesítménye: kW:

Mennyisége: GJ/év

Távhő díja a mindenkor hatályos önkormányzati rendelet szerint (jelenleg az)

2xxx: Alapdíj: Ft/ 1m^3 /év + ÁFA Hődíj: Ft/GJ. + ÁFA

A Felhasználó tudomásul veszi, hogy amennyiben az önkormányzati rendeletet e tekintetben a Képviselőtestület módosítja, úgy annak hatálybalépésétől a jelen pontbeli távhő díja automatikusan változik.

Az alapdíj számítása:

(a lakás légtérfogata*az alapdíj egységárral)/12

A hődíj számítása:

Hőközponti hőmennyiség- összes lakó hőmennyiségmérőjének összege-(összes leadott melegvíz m^2 x fajlagos érték). Az így kapott értéket a lakások számával kell elosztani, ezután hozzáadnia saját leolvasott hőmennyiséget, majd szorozni kell a hődíj egységárral, végül az így kapott értéket szorozni kell az ÁFÁ-val .

A= hőközponti hőmennyiség egy havi leolvasott értéke

B= összes lakó hőmennyiségmérőjén leolvasott hőmennyiség összege

C= az összes lakó által leadott melegvíz fogyasztás összege

D= a nyári leolvasásokból képzett fajlagos érték a HMV számításához

E= sugárzási veszteség

F= az egyéni hőmennyiségmérőn leolvasott fogyasztás

G= a hődíj egységára

H= a társasház lakásainak száma

Képlet szerint a következő számítást kell elvégezni:

ÜZLETSZABÁLYZAT

$$(A-B)-(C*D)=E$$

Egy lakásra jutó GJ érték meghatározása:

$$[(E/H+F)*G]*\text{ÁFA}$$

A HMV számítása:

A társasház vízfogyasztása*fajlagos

5.) Számlázási és elszámolási időpontok: havonta az alapdíjat tárgyható elején, a hődíjat a tárgy hónapot követő hónapban számlázza a Távhőszolgáltató.

A felhasználó és a díjfizető ugyanaz.

Az esedékesség meghatározása:

6.) Díjfizetés alapja: Alapdíj + Hődíj

a) Az alapdíj a fűtött lm^3 alapján, a hődíj a hőközponti hőmennyiségmérő alapján.

b) A HMV hődíj a központi hőmennyiségmérő és a HMV vízmérő alapján: **HMV nincs.**

7.) A szerződésszegés következményei:

7.1) Távhőszolgáltató részéről szerződésszegésnek minősül:

a.) A távhőszolgáltatást a közüzemi szerződésben meghatározott időpontban nem kezdi meg.

b.) A távhőt nem a közüzemi szerződésben (továbbiakban KSZ) meghatározott, illetőleg nem a tőle elvárható módon szolgáltatja.

c.) A távhőszolgáltató a távhő felhasználó részére történő szolgáltatását nem hitelesített mérőeszköz használatával végzi.

d.) A távhőszolgáltatás előre tervezhető munkák miatti szüneteltetéséről a felhasználót az üzletszabályzatban előírt módon és időben nem értesíti.

e.) Felróható magatartása folytán a távhőszolgáltatás megszűnik, vagy azt a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. tv. 40-41. §-okban foglaltakon túlmenően szünetelteti, vagy korlátozza.

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

7.2) Felhasználó illetve a díjfizető részéről szerződésszegésnek minősül:

a.) Ha a szerződésben meghatározott hőtéljesítményt túllépi.

b.) A távhő folyamatos és biztonságos szolgáltatását, illetőleg más felhasználó szerződésszerű távhővételezését zavarja, vagy veszélyezteti.

c.) A mérőeszközt vagy a mérőeszköz hitelességét tanúsító jelet 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 2005. évi XVIII. tv 38.§. (2), (4) illetve (5) bekezdésekben foglalt feltételekkel szünteti meg.

ÜZLETSZABÁLYZAT

7.3). A közüzemi szerződés megszegésének következménye:

- a.) díjvisszatérítés, illetőleg pótdíjfizetés
- b.) kötbér
- c.) a kártérítés
- d.) csökkentett mértékű szolgáltatás
- e.) a távhőszolgáltatás felfüggesztése
- f.) a közüzemi szerződés felmondása

Az a lakó aki nem ad le melegvízóra fogyasztást az első alkalommal a megelőző év átlagának megfelelő m^3 , második hónaptól $7 m^3$ fogyasztással lesz figyelembe véve, amelyet az órája állásánál nem veszünk figyelembe!

8.) A szerződés hatálybalépésének időpontja: és határozatlan időtartamra szól. A szerződés felmondása a fűtési idény végére történhet 3 hónapos felmondási idővel.

Országos tüzelőanyag-hiány, vagy környezetvédelmi ok esetén a szolgáltató által foganatosítható teljesítmény csökkentésre a távhőszolgáltató jogosult.

- 1.) A korlátozás általános feltételeit a Kormány rendeletben határozza meg.
- 2.) A korlátozás bevezetéséről és annak okairól a távhőszolgáltató az önkormányzatot tájékoztatni köteles.
- 3.) Lakossági fogyasztó korlátozására csak végső esetben és csak akkor kerülhet sor, ha az egyéb fogyasztó korlátozása után az még szükséges.
- 4.) A Tszt. 38., illetve 37. §-a szerinti korlátozásból - szüneteltetésből - származó károkért a távhő-szolgáltatót kártalanítási kötelezettség nem terheli.

A hőközpontban közösen mért hőmennyiséget az épület tulajdonosai (használói, bérlői) között épületrészenként lm^3 arányosan osztja fel a Szolgáltató más megállapodás hiányában.

Távhőszolgáltató statisztikai azonosítója: 12462276-4030-113-13
cégjegyzék száma: 13-09-084764
adószáma: 12462276-2-13
pénzügyintézetnél vezetett számlaszám: 12001008-00355761-00100000

Hőhordozó közeg megnevezése: meleg víz $110/80^\circ C$

A fogyasztó üzemének jellegéből adódó, a távhőszolgáltató üzembiztonságát, vagy más fogyasztó vételezését zavaró, vagy veszélyeztető hatások megszüntetésének módja: az épületfűtő berendezés üzembentartójának értesítése a tapasztalt hibáról, vagy a hibás szakasz lekapcsolása.

A Felek jelen szerződést közös megegyezés alapján a 16/2010. (VI.25.) számú önkormányzati rendelet figyelembevételével kötötték meg. A Fogyasztó és a Szolgáltató közötti kapcsolat részletkérdéseit az 1/1991.(I.1.) Kormány rendelet szerinti Távhőszolgáltatási Közüzemi Szabályzat tartalmazza.

Alulírottak kijelentik, hogy a szerződés minden pontját egységesen értelmezték és elfogadják.

Gödöllő,

.....
távhőszolgáltató

.....
felhasználó

GÖDÖLLŐI TÁVHŐSZOLGÁLTATÓ Kft. részére

FELHASZNÁLÓI VÁLTOZÁS BEJELENTŐ

Régi felhasználó neve:

Új felhasználó neve:

Mérési hely, cím:

Leolvasás időpontja:

Vízmérő gyári száma: Hitelesítve:

Számláló gyári száma: Hitelesítve:

Hőérzékelő pár: Hitelesítve:

Mérőállások: összes m² :

összesen GJ:

H MV GJ:

Alulírottak bejelentjük, hogy a fenti adatoknak megfelelően a felhasználó személyében a fenti időponttól kezdődően változás következett be. Az új felhasználó kezdeményezi a közüzemi szerződés megkötését.

Kelt Gödöllő,év hó nap

.....
Régi felhasználó.....
Új felhasználó

JEGYZŐKÖNYV HŐMENNYISÉGMÉRŐ LEOLVASÁSÁRÓL

Felhasználó:

Mérési hely, cím:

Leolvasás időpontja:

Vízmérő gyári száma: Hitelesítve:

Számláló gyári száma: Hitelesítve:

Hőérzékelő pár: Hitelesítve:

Mérőállások: összes m² :

..... összesen GJ:

HMV GJ:

Megjegyzés:

.....
.....

Kelt Gödöllő,.....év..... hó..... nap

.....
Felhasználó képviselője

.....
Szolgáltató képviselője

Gödöllői Távhőszolgáltató Kft.
2100 Gödöllő, Palota-kert 4.

HŐMENNYISÉGMÉRŐ CSERÉJE

sz. Fűtőmű

Beépítés helye:

Szerelés időpontja:

Leszerelt mérő				
Típus	Méret	Gyári szám	Mérőállás (GJ MWh)	Üzemidómérő állása (óra)

Felszerelt mérő				
Típus	Méret	Gyári szám	Mérőállás (GJ MWh)	Üzemidómérő állása (óra)

Leszerelés oka: 1.) Meghibásodás 2.) Hitelességi idő lejárt 3.) Egyéb:

A felszerelt mérő üzemképes, a hitelesítés sértetlen, a csatlakozási pontokatjelű plombával láttuk el.

Megjegyzés:

Fogyasztó

Szolgáltató



Szám: 102/18-10/2012.

Tárgy: Gödöllői
Távhőszolgáltató Kft.
üzletszabályzatának
jóváahagyása.

Előadó: dr. Kálmán Magdolna
Tel.: (28) 529-195.

Ez a határozat 2012. év november 28. napján jogerőre emelkedett.
GÖDÖLLŐ 2012. évi november 28. nap

HATÁROZAT

A **Gödöllői Távhőszolgáltató Kft.** kérelmének (székhelye: 2100 Gödöllő, Palotakert 4. cégjegyzékszám: 13-09-084764, a cégbejegyzés helye: Pest megyei Bíróság mint cégbíróság) helyt adok,

j ó v á h a g y o m

a kérelmező, mint üzletszabályzat készítésére kötelezett távhőszolgáltató által 2012. október 31.-én hivatalomhoz benyújtott, módosított üzletszabályzatát.

A Pest Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelősége a 2005. évi XVIII. tv. 8. § (1) bekezdésének a) pontja szerinti véleményezési jogát előzetesen gyakorolta.

A Gödöllői Távhőszolgáltató Kft. módosított üzletszabályzata határozatom jogerőre emelkedésének napján lép hatályba.

Figyelmeztetem a kérelmezőt, hogy módosított üzletszabályzatát annak hatályba lépését követően köteles a fogyasztók számára elérhetővé tenni székhelyén és web lapján majd ezt követően a nyilvánosság számára a hozzáférést folyamatosan biztosítani.

Határozatom ellen közigazgatási úton jogorvoslatnak nincs helye. Döntésem megváltoztatását annak kézhezvételétől számított 15 napon belül a Gödöllői Városi Bíróságtól lehet kérni, hivatalomnál is benyújtható keresetlevéllel.

INDOKOLÁS

A Gödöllői Távhőszolgáltató Kft. 2012. szeptember 17.-én kelt és hivatalomhoz 2012. szeptember 18.-án beérkezett kérelmében kérte módosított üzletszabályzatának jóváahagyását. Kérését azzal indokolta, hogy 2011. évben a távhőszolgáltatásra vonatkozó jogszabályok előírásai jelentős mértékben változtak meg és ez indokoltá tette az üzletszabályzat módosítását. Kérelmező a módosított üzletszabályzatát egységes szerkezetben becsatolta.

A 2005. évi XVIII. tv. 7. § (1) bekezdésének a) pontja alapján a módosított üzletszabályzatot megküldtem előzetes véleményezésre a Pest Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőségének. Kértem, hogy a 2005. évi XVIII. tv. 8. § (1) bekezdésének a) pontja alapján az üzletszabályzatot véleményezzék. A fogyasztóvédelmi hatóság előzetes véleményét 2012. október 10.-én kaptam meg.

A hatóság megállapította, hogy az Üzletszabályzat 7.2. pontja nincs összhangban a fogyasztóvédeletről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/B §-ában foglaltakkal.

A fogyasztóvédelmi hatóság véleményéről a kérelmező képviselőjét 2012. október 24.-én kelt levelemben tájékoztattam.

Az előzetes véleményre tekintettel levelemben kértem, hogy a 1997. évi CLV. törvény 17/B §-ában foglaltaknak – melyek az ügyfélszolgálati tevékenységre vonatkoznak – megfelelően az üzletszabályzatot a Gödöllői Távhő Kft. ellátási területére, tevékenységére, fogyasztói körére méretezve feleltesse meg.

Kértem továbbá, hogy az alábbi pontosításokat az üzletszabályzat szövegezésében végezze el:

4. oldalon az 1.1 pontban az „illetékessége” szó helyett a „hatálya” szó kerüljön, valamint a 2. pontban a rövidítéseknél a már hatálytalan 1992. évi LXIII. tv. helyett a 2011. évi CXII. tv.-re történjen hivatkozás. A 9. oldalon az 5.3. b) pontban a „közműfejlesztési hozzájárulás” helyett „csatlakozási díj” kerüljön, mert helyi rendeletünk (16/2010. (VI. 25.) számú önkormányzati rendelet a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. tv. egyes rendelkezéseinek Gödöllő város területén történő végrehajtásáról) a csatlakozási díjat szabályozza, közműfejlesztési hozzájárulást nem ír elő és nem is szabályoz.

Kértem, hogy a pontosított üzletszabályzatot a kérelmező jóváhagyásra ismét nyújtsa be, egyben felhívtam figyelmét, hogy a módosított üzletszabályzat a jóváhagyó határozatom jogerőre emelkedésének napján lép hatályba, tehát a borítólapon ezt az időpontot kell majd feltüntetni. Levelemet a kérelmező 2012. október 29.-én vette át.

Ezt követően a kérelmező üzletszabályzatát átdolgozta illetve pontosította az előbbieken részletezett feltételeknek megfelelően és jóváhagyásra, egységes szerkezetben, 2012. október 31.-én ismét benyújtotta. Az üzletszabályzatot ebben a változatában, a 2005. évi XVIII. tv. 7.§ (1) bekezdés b) pontjában biztosított jogkörömben eljárva, a rendelkező rész szerint jóváhagytam.

A jogorvoslatról szóló tájékoztatást a 2005. évi XVIII. tv. 7. § (2) bekezdésében foglaltak szerint, a Pp. 326.§ (4) bekezdésében foglaltakra figyelemmel adtam meg.

Erről értesítést kapnak:

1. Gödöllői Távhőszolgáltató Kft. 2100 Gödöllő, Palotakert 4.
2. – ua. –
3. Pest Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelősége
1052 Budapest, Városház u. 7.
4. Irattár.

kérelmező
jogerő után

Gödöllő, 2012. november „ 08 ”

Nánási Éva
Dr. Nánási Éva
GÖDÖLLŐ VÁROS
EGYZŐJE

Gödöllő Város Jegyzője



2100 Gödöllő, Szabadság tér 7.

Tel.: 06-28/529-190

Fax.: 06-28/529-251

e-mail: pmh@godollo.hu

Szám: 102/18-9/2012.

Előadó: dr. Kálmán Magdolna

☎ (28) 529-153

kalman.magdolna@godollo.hu

Tárgy: üzletszabályzat
jóváhagyása.

Gödöllői Távhő Kft.

Geiger Tibor

ügyvezető igazgató

2100 Gödöllő,

Palotakert 4.

Tisztelt Igazgató Úr!

2012. szeptember 18.-án beérkezett hozzám a Gödöllői Távhőszolgáltató kft. képviseletében benyújtott kérelme, melyben módosított Üzletszabályzatának jóváhagyását kérte.

A 2005. évi XVIII. tv. 7. § (1) bekezdésének a) pontja alapján megküldtem előzetes véleményezésre a fogyasztóvédelmi hatóságnak a Gödöllői Távhő Kft. üzletszabályzatát. Kértem, hogy a 2005. évi XVIII. tv. 8. § (1) bekezdésének a) pontja alapján szíveskedjenek az üzletszabályzatot véleményezni. A Pest megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelősége megküldte véleményét, melyben megállapította, hogy az Üzletszabályzat 7.2. pontja nincs összhangban a fogyasztóvédelmről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/B §-ában foglaltakkal.

Kérem, hogy a törvény ügyfélszolgálati tevékenységre vonatkozó alábbi rendelkezéseinek szíveskedjen az Üzletszabályzatot megfeleltetni:

„17/B. § (1) A közszolgáltatási tevékenységet folytató vállalkozás, valamint a külön törvényben meghatározott egyéb vállalkozás a fogyasztói panaszok intézésére, a fogyasztók tájékoztatására köteles ügyfélszolgálat működtetéséről gondoskodni oly módon, hogy az -

törvény eltérő rendelkezése hiányában - az ügyfelek részére nyitva álló helyiségben kerüljön kialakításra.

(2) Az ügyfélszolgálat működési rendjét, félfogadási idejét a vállalkozás úgy köteles megállapítani, illetve működésének feltételeiről oly módon köteles gondoskodni, hogy az ügyfélszolgálat megközelítése, az ahhoz való hozzáférés - az ellátott fogyasztók számára és földrajzi eloszlására figyelemmel - ne járjon aránytalan nehézségekkel a fogyasztókra nézve. Ennek keretében a vállalkozás köteles biztosítani legalább azt, hogy

a) az ügyfelek részére nyitva álló helyiségben működtetett ügyfélszolgálat a hét egy munkanapján 7 és 21 óra között legalább tizenkét órán keresztül folyamatosan nyitva tartson,

b) a telefonos eléréssel működtetett ügyfélszolgálat legalább a hét egy munkanapján 7 és 21 óra között legalább tizenkét órán keresztül folyamatosan elérhető legyen,

c) az ügyfelek részére nyitva álló helyiségben működtetett ügyfélszolgálat esetében a fogyasztóknak lehetőségük legyen elektronikusan és telefonon keresztül is a személyes ügyintézés időpontjának előzetes lefoglalására, a személyes ügyintézés időpontja igénylésének napjától számított öt munkanapon belül a szolgáltató köteles személyes ügyfélfogadási időpontot biztosítani a fogyasztó számára,

d) az elektronikus eléréssel működtetett ügyfélszolgálat - üzemzavar esetén megfelelő más elérhetőséget biztosítva - folyamatosan elérhető legyen, illetve

e) amennyiben országos hálózattal rendelkezik, minden megyeszékhelyen ügyfélszolgálatot működtessen.

(3) Telefonos eléréssel működtetett ügyfélszolgálat, illetve az ügyintézés időpontjának előzetes lefoglalására biztosított telefonos elérés esetében biztosítani kell az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézt. Az ügyfélszolgálathoz beérkező valamennyi telefonon tett szóbeli panaszt, valamint az ügyfélszolgálat és a fogyasztó közötti telefonos kommunikációt hangfelvétellel rögzíteni kell. Ha a hangfelvétel tartalmazza a 17/A. § (5) bekezdése szerinti tartalmi elemeket - ide nem értve a panasz előterjesztésének helyét, a fogyasztó által bemutatott bizonyítékok jegyzékét, a jegyzőkönyvet felvevő személy aláírását, valamint a jegyzőkönyv felvételének helyét és idejét -, a jegyzőkönyv felvétele a fogyasztó beleegyezésével mellőzhető. A hangfelvételt egyedi azonosítószámmal kell ellátni, öt évig meg kell őrizni, és a fogyasztó kérésére, díjmentesen rendelkezésre kell bocsátani. A vállalkozás a hangfelvétel készítésével, megőrzésével és rendelkezésre bocsátásával kapcsolatos kötelezettségéről, továbbá az egyedi azonosítószámról a fogyasztót a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatni köteles.

(4) Az (1) bekezdésben meghatározott vállalkozások tevékenységére vonatkozó törvény vagy az annak felhatalmazása alapján kiadott kormányrendelet

a) az ügyfélszolgálat működésére vonatkozóan további részletes szabályokat állapíthat meg,

b) az ellátott fogyasztók számára és földrajzi eloszlására figyelemmel indokolt esetben a (2) bekezdés a) pontjától eltérő nyitva tartást írhat elő, ha a hét egy munkanapján a meghosszabbított nyitva tartás 20 óráig, vagy külön törvényben meghatározott ügyfélszolgálati fiókiroda esetében 18 óráig biztosított.

(5) A 17/A. §-tól eltérően az ügyfélszolgálat minden esetben köteles a vállalkozás panasszal kapcsolatos álláspontját és intézkedéseit indokolással ellátva írásba foglalni, és a fogyasztónak a panasz beérkezését követő tizenöt napon belül megküldeni, kivéve, ha a fogyasztó panaszát szóban közli és a vállalkozás az abban foglaltaknak nyomban eleget tesz.

(6) Az (5) bekezdés szerinti válaszadási határidő helyszíni vizsgálat vagy valamely hatóság megkeresésének szükségessége esetén egy alkalommal legfeljebb tizenöt nappal meghosszabbítható. A válaszadási határidő meghosszabbításáról és annak indokáról a fogyasztót írásban, a válaszadási határidő letelte előtt tájékoztatni kell.

(7) Az ügyfélszolgálat a fogyasztói panaszok intézése és a fogyasztók tájékoztatása során köteles együttműködni a fogyasztói érdekek képviselőit ellátó egyesületekkel.

(8) Az e § szerinti telefonos ügyfélszolgálat emelt díjas szolgáltatással nem működtethető.”

Kérem, hogy az Üzletszabályzat 7.2. pontjának átdolgozása a Gödöllői Távhő Kft. ellátási területére, tevékenységére, fogyasztói körére méretezve, a fenti törvényi előírások alapján történjen meg.

Kérem továbbá, hogy a 4. oldalon az 1.1 pontban az „illetékessége” szó helyett a „hatálya” szó kerüljön, valamint a 2. pontban a rövidítéseknél a már hatálytalan 1992. évi LXIII. tv. helyett a 2011. évi CXII. tv.-re történjen hivatkozás. A 9. oldalon az 5.3. b) pontban a „közműfejlesztési hozzájárulás” helyett „csatlakozási díj” kerüljön, mert helyi rendeletünk ezt szabályozza, közműfejlesztési hozzájárulást nem ír elő és nem is szabályoz.

Kérem, hogy a pontosított Üzletszabályzatot szíveskedjen jóváhagyásra ismét benyújtani, egyben felhívom szíves figyelmét, hogy a módosított Üzletszabályzat a jóváhagyó határozatom jogerőre emelkedésének napján lép hatályba, tehát a borítólapon ezt az időpontot kell majd feltüntetni.

G ö d ö l l ő, 2012. október 24.”

Tisztelettel:

Naluti
 Dr. Nánási Éva
 címzetes főjegyző

