ÜZLETSZABÁLYZAT

Egységes szerkezetben
Hatályos: 2023.04.14

TARTALOMJEGYZÉK

Előszó

1. A hőszolgáltató ismertetése

1.1 A társaság legfontosabb adatai

1.1.1 A társaság tevékenysége

1.1.2 A társaság telephelyei, ellátási területek

1.1.3 A társaság szervezeti tagozódása

1.1.4 A társaság munkaszervezete

1.2 Általános működési feltételek és keretek

2. A kiskunhalasi távhőrendszer leírása

2.1. Fogalom meghatározások a távhőszolgáltatásban

2.2 Távhőrendszer ismertetése

2.3 Távhőszolgáltatás szüneteltetése - korlátozása

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

3.1 Előzetes tájékozódás

3.2 Igénybejelentés

3.3 Tájékoztatás a távhőszolgáltató részéről

3.3.1 A csatlakozás műszaki feltételei

3.3.2 A csatlakozás pénzügyi feltételei

4. Szerződéses kapcsolatok

4.1 Az értékesítési szerződések típusai

4.1.1 Egyedi közszolgáltatási szerződés

4.1.2 Általános közszolgáltatási szerződése

4.2 A közszolgáltatási szerződés tartalma

4.3 Szerződések időbeli hatálya és módosítása

4.4 Szerződésszegés és következményei

4.4.1 Szerződésszegés a távhőszolgáltató részéről

4.4.2 Szerződésszegés a felhasználó részéről

4.4.3 A közszolgáltatási szerződés megszegésének következményei

4.5 Szerződés megszűnése

5. Ügyfélszolgálati tevékenység

5.1 Az ügyfélszolgálat feladata

5.2 Az ügyfélszolgálat működési rendje
6. Távhőszolgáltatás ár és díjtétel rendszere
6.1 Költségkalkuláció, átláthatóság
6.2 Díjak, díjrendszerek kialakításának általános feltételei
7. Mérés, elszámolás, díjfizetés
7.1. A szolgáltatott hőenergia ellenértékének elszámolása
7.1.1. Átadott hőmennyiség mérése
7.1.2. Díjak tartalma
7.1.3. Távhőszolgáltatási díjak elszámolása
7.2 Pénzügyi követelések benyújtása, a felhasználói díjfizetés
7.2.1 Számlaadási kötelezettség
7.2.2 Pénzügyi követelések benyújtása
7.2.2.1 Számlakézbesítés a felhasználási helyre
7.2.2.2 Számlák postai küldeményként való kézbesítése
7.2.2.3 Lakossági folyószámláról csoportos beszedési megbízással történő kiegyenlítés
7.2.2.4 Bankszámláról történő kiegyenlítés
7.2.2.5 Készpénz-átutalási megbízás (sárga csekk)
7.3. A felhasználói díjfizetés feltételei
7.4. Késedelmes fizetés
7.5 Fizetési hátralék behajtása
8. Üzemi események
9. Reklamációk, panaszügyek kezelése
10. Kapcsolat a beszállítókkal, szerződéses kapcsolatok
11. Energia gazdálkodás, energiatakarékosság
12. Minőségbiztosítás
13. Fogyasztóvédelem
14. Mellékletek
14.1 Csatlakozási igény bejelentése
14.2 Hőközponti mérőállások -mérési lap
14.3 Egyedi szerződésminta
14.4 Általános szerződésminta
14.5 Felhasználói változás bejelentő
14.6 Vízóra állás bejelentő
14.7 Jegyzőkönyv hőmennyiségmérő leolvasásáról

Előszó

A Halasi Városgazda Zrt. távhőszolgáltatási üzletszabályzata a 2005. évi XVIII. számú Távhőszolgáltatásról szóló törvény és a 157/2005. (VIII.15) számú kormányrendelet előírásai szerint készült. A Halasi Városgazda Beruházó Szolgáltató és Vagyonkezelő Zrt. a szolgáltatási feltételrendszer egyértelmű rögzítése, a felhasználók tájékoztatása és a kiegyensúlyozott szolgáltató-felhasználó kapcsolatrendszer kialakítása érdekében készítette el üzletszabályzatát. Az üzletszabályzat részletesen meghatározza a Halasi Városgazda Zrt-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 társaságunk legfontosabb célkitűzését: a szolgáltatói és a felhasználói rendszerek mindenkori műszaki színvonalához igazodó a felhasználói igényeknek jól megfelelő, megbízható és korrekt távhőszolgáltatás folyamatos biztosítása.

Az üzletszabályzat tárgya

Az üzletszabályzat szabályozási körébe a Kiskunhalas Város Képviselőtestületének mindenkor hatályos. rendelete által meghatározott feltételek és feladatok tartoznak különös tekintettel a felhasználó és a szolgáltató közötti jogviszonyra. Szolgáltató üzletszabályzatát - annak mellékletével együtt - köteles az érdekeltek részére hozzáférhetővé tenni.

Az üzletszabályzat hatálya

Jelen üzletszabályzat hatálya Kiskunhalas város területére terjed ki.

1. A hőszolgáltató ismertetése

1.1 A társaság legfontosabb adatai

A társaság cégneve:	Halasi Városgazda Beruházó, Szolgáltató és Vagyonkezelő Zrt.
Rövidített neve:	Halasi Városgazda Zrt.
Székhelye:	6400. Kiskunhalas Bem u. 1. fsz.15.
Alapítója:	Kiskunhalas Város Önkormányzata
A cégbejegyzés helye:	Kecskeméti Törvényszék Cégbírósága

A cégbejegyzés időpontja:	2007.08.07.
A cégbejegyzés száma:	03-10-100381
A működés időtartama:	Határozatlan
A működés megkezdésének időpontja:	2007.06.18.
Az üzleti év :	január 1-től december 31-ig tart.
A hatályos alapító okirat kelte:	2007.06.18.

1.1.1 A társaság tevékenysége

A társaság alapvető feladatai:

- saját tulajdonú, bérelt ingatlan bérbeadása,üzemeltetése
- vagyonkezelés
- városüzemeltetési feladatok ellátása
- fűtés- és használati melegvíz szolgáltatás,
- hőtermelő, hőelosztó és hőfelhasználó berendezések létesítése, fenntartása, javítása és üzemeltetése.

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

1.1.2 A társaság telephelyei, ellátási területek

Halasi Városgazda Zrt.

Székhely: 6400. Kiskunhalas Bem u. 1. fszt..15. Tel: +36 77 421 833

Telephely: 6400 Kiskunhalas, Szent Imre u. 9. Tel: +36 77 423 403

Ellátási területe, hőközpontok helye:

Hőközpont-1 Kuruc vitézek tere 22/a

I. tömb

Kuruc vitézektere 39-40

Kuruc vitézektere 41-42

Kuruc vitézektere 43-44

Kuruc vitézek tere 45-46

II.tömb

Kárpát u. 9-11

Kárpát u. 13-15

Kuruc vitézek tere 8-9

Kuruc vitézek tere 10-11

Kuruc vitézek tere 12-13

Kuruc vitézek tere 14-15

Kuruc vitézek tere 18-19

Kuruc vitézek tere 20-21

Kuruc vitézek tere 22-23

Kuruc vitézek tere 24-25

Kuruc vitézek tere 26-27

Hőközpont-2. Bocskai u.

III.tömb

Bercsényi u. 2-4

Bercsényi u. 6-8

Bercsényi u. 10-12

Bercsényi u. 14-16

Bercsényi u.18-20 / III.tömb folytatása /

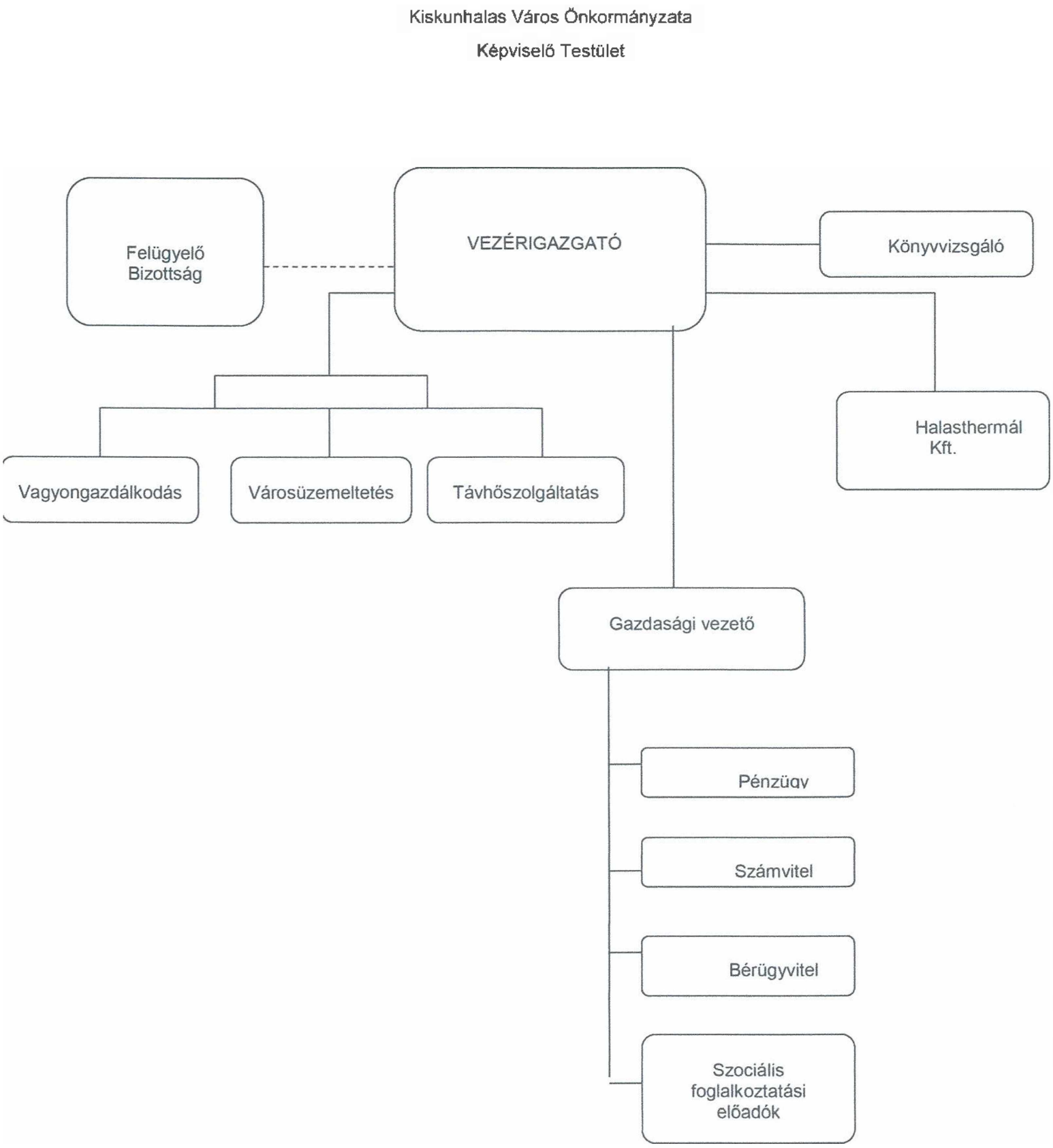
Bocskai u.	2-4
Bocskai u.	6-8
Bocskai u.	1-3
Bocskai u.	5-7
Bocskai u.	10-12
Bocskai u.	14
Bocskai u.	7-9
Bocskai u.	11-13
Bocskai u.	15-17
Kárpát u	1-3
Kárpát u.	5-7

Hőközpont-3. Kossuth u.

IV. tömb

Bem u.	1-3
Bem u.	2
Bem u.	5-7
Bem u.	9-11
Kossuth u.	10-12-14
Kossuth u.	16
Kossuth u.	18 A-B
Kossuth u.	20 A-B
Kossuth u.	22 A-B
Kossuth u.	24

1.1.3 A társaság szervezeti tagozódása



1.1.4 A társaság munkaszervezete

A társaság legfontosabb döntéshozó szerve a taggyűlés.

1.2 Általános működési feltételek és keretek

A Halasi Városgazda Zrt. az Alapító Okirat, a Szervezeti és Működési Szabályzat, valamint az érvényben lévő jogszabályok által meghatározott feltételekkel működik.

Működési területe Kiskunhalas városára terjed ki.

2. A kiskunhalasi távhőrendszer leírása

2.1. Fogalom meghatározások a távhőszolgáltatásban (2005. évi XVIII. törvény alapján)

Csatlakozási pont: a szolgáltatói és a felhasználói berendezés határán, találkozási pontján beépített elzáró szerelvénynek a felhasználó felé eső oldala, elzáró szerelvény hiányában a felhasználási helyet magában foglaló ingatlan tulajdoni határa

Díjfizető: épületrészenkénti díjmegosztás esetén az épületrésznek a közszolgáltatási szerződésben megnevezett tulajdonosa vagy a törvényben meghatározott esetekben az épület, építmény vagy épületrész bérlője, használója

Épületrész: a távhővel ellátott épületnek, építménynek, ingatlannak funkcionálisan önálló, külön vagy közös tulajdonban levő része (lakás, üzlethelység, lépcsőház)

Felhasználási hely: a felhasználó tulajdonában lévő, a közszolgáltatási szerződés tárgyát képező olyan épület, építmény, épületrész, melynek távhő fogyasztása önállóan mérhető

Felhasználó: a távhővel ellátott épületnek, építménynek, a törvényben meghatározott esetben az épületrésznek a távhő szolgáltatóval a távhőmérés szerint történő szolgáltatására vonatkozóan közszolgáltatási szerződéses jogviszonyban álló tulajdonosa, több tulajdonos esetén a tulajdonosok közössége. A felhasználó lehet lakossági vagy egyéb felhasználó

-Lakossági felhasználó: a lakóépület és a vegyes célra használt épület tulajdonosa, tulajdonosainak közössége, épületrészenkénti hőmennyiségmérés esetén az egyes épületrészek tulajdonosa

-Egyéb felhasználó: az előző pontban nem említett épület, építmény tulajdonosa, tulajdonosainak közössége, épületrészenkénti hőmennyiségmérés esetén az egyes épületrészek tulajdonosa

Felhasználói berendezés: a felhasználói hőközpont, a hőfogadó állomás , a felhasználói vezetékhálózat, a hőleadó készülékek, a hőhasznosító és keringtető berendezések, a tágulási tartály és a felhasználó által felszerelt fűtési és használati melegvízmérők, költségmegosztók

Felhasználói vezetékhálózat: az a csővezetékrendszer, amely a hőnek hőhordozóközeg által, a csatlakozási ponttól a felhasználói berendezésekhez való továbbítását szolgálja

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

Hőhordozó közeg átalakítása: a hőhordozó közeg fizikai jellemzőinek megváltoztatása

Hőközpont: a hőhordozó közeg kiadására, elosztására, foadására, átalakítására, illetőleg

a távhő átadására szolgáló technológiai berendezés

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

-szolgáltatói hőközpont: több épület vagy építmény távhővezeték-hálózat útján történő hőellátása céljából, az ellátandó épületeken vagy építményeken kívül, vagy azok egyikében elhelyezett, a hőhordozó közeg fogadására, átalakítására, mennyiségének szabályozására, elosztására, mérésére szolgáló technológiai berendezés

-felhasználói hőközpont: egy épület vagy építmény hőellátása céljából a hőhordozó közeg fogadására, átalakítására, mennyiségének szabályozására, mérésére szolgáló technológiai berendezés

Szabálytalan vételezés: a távhő felhasználásáról szóló közszolgáltatási szerződés nélküli távhőfogyasztás vagy a távhőnek szerződésszegő módon történő vételezése

Szolgáltatói berendezés: a távhőtermelő létesítmény, a távhővezeték hálózat, a szolgáltatói hőközpont, az elszámolás alapjául szolgáló, a távhőszolgáltató tulajdonában levő mérőeszköz, a hőközpont primer oldali főelzárói és mennyiségszabályozói

Távhő: az a hőenergia, melyet a távhőtermelő létesítményből hőhordozó közeg alkalmazásával, távhő-vezeték hálózaton keresztül, üzletszerű tevékenység keretében a felhasználási helyre eljuttatnak

Távhőszolgáltatás: az a közszolgáltatási szolgáltatás, amely a felhasználónak a távhőtermelő létesítményből távhő-vezeték hálózaton keresztül, az engedélyes által végzett üzletszerű tevékenység keretében történő hőellátásával fűtési, illetve egyéb hasznosítási célú energiaellátásával valósul meg

Távhőszolgáltató: az a gazdálkodó szervezet, amely meghatározott településen a távhő üzletszerű szolgáltatására engedélyt kapott

Távhőtermelő: az a gazdálkodó szervezet, amely a távhő termelésére engedélyt kapott

Távhőtermelő létesítmény: az erőmű távhő-szolgáltatási célra hőt termelő létesítménye, távhőt előállító fűtőmű, stb

Távhővezeték hálózat: az a csővezetékrendszer- a hozzátartozó műtárgyakkal- amely a távhőnek a távhőtermelő létesítménytől a hővel ellátott épület(ek) hőközpontjáig történő szállítására szolgál (gerincvezeték, elosztóvezeték, bekötővezeték)

2.2 **Távhőrendszer ismertetése**

A kiskunhalasi Fűtőműben földgáz eltüzelésével előállított hő melegíti fel a távhőrendszer primer oldali hőhordozóját. A primer oldali hőhordozó - melegvíz - a Kuruc Vitézek tere 22/a alatt üzemelő Fűtőműből indulva a lefektetett gerincvezetéken és a felhasználók hőközpontjainak bekötővezetékein folyamatosan cirkulál a Fűtőmű és a felhasználói hőközpontok között.

A hőközpontokban a primer hőhordozó közeg a fűtési hőcserélőkön keresztül áramolva felmelegíti a felhasználók felé szolgáltatott szekunder oldali vízkört. A felmelegített szekunder oldali fűtési vizet a hőközpontokban üzemelő szivattyúk forgatják a felhasználók hőleadó berendezései, valamint a hőközpont fűtési hőcserélői között. A megfelelő hőmérsékletű fűtővíz

előállítását a környezeti (külső) hőmérsékletet figyelembevevő szabályozással vezérelt - a primer körbe beépített keverőszelepek biztosítják.

A felhasználók melegvíz ellátását a közműves ivóvíz hőközpontban történő felmelegítésével biztosítjuk. A hőközpontba érkező vezetékes ivóvíz a használati melegvíz hőcserélőkön keresztül áramolva felmelegszik. A felmelegített vizet a hőközpontba telepített cirkulációs szivattyúval keringtetjük a felhasználói melegvízhálózatban, hogy a felhasználási helyeken minden időben rendelkezésre álljon a melegvíz.

A hőközpontokban történő hőátadás - a felhasznált hő mérése - OMH hiteles hőmennyiségmérők beépítésével történik. A hőközponti hőmennyiségmérés jelenleg alkalmazott megoldásai a szolgáltatási területünkön:

- hőközpontban mért összes hő (fűtésre és melegvízkészítésre felhasznált hő együttesen)
- hőközpontban külön a fűtésre- és külön a melegvízkészítésre felhasznált hő mérése.

A hőközpontokba telepített technológiai berendezések üzemeltetése, karbantartása, javítása, cseréje a szolgáltató feladata.

A hőközpontból a felhasználó felé távozó csővezetékek a hőközpont falsíkjából a felhasználók felé kilépve a felhasználók kezelésébe kerülnek. A felhasználói oldal (csővezetékek, szerelvények, hőleadók, felhasználói költségosztók) karbantartása, javítása a felhasználó feladata.

2.3 Távhőszolgáltatás szüneteltetése - korlátozása

A távhőszolgáltató jogosult az élet-, egészség- és 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. (Tszt. 40.§)

A távhőszolgáltató köteles az előre tervezhető karbantartási, felújítási munkák miatti szüneteltetés időpontjáról és várható időtartamáról a felhasználókat értesíteni.

Tervezhető leállás előtt 15 nappal tájékoztatni kell a felhasználókat.

Tszt. 41.§ **A távhőszolgáltató jogosult az önkormányzat rendeletében foglaltak szerint**

-országos tüzelőanyag hiány miatt nála vagy a vele szerződéses jogviszonyban álló távhőtermelőnél fellépő termeléskiesés esetén, vagy

-környezetvédelmi érdekből a szolgáltatást korlátozni.

A felhasználói korlátozás, figyelembe véve a közintézmények saját hőtermelő teljesítményét is, nem veszélyeztetheti a közintézmények egészségügyi és szociális alapszolgáltatásainak ellátását

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

Felhasználói korlátozás nem terjedhet ki egészségügyi és gyermekintézményekre (bölcsődé, 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 korlátozásra szolgáló okok megszűnése után a korlátozást haladéktalanul fel kell oldani.

Tszt. 42.§ A távhőszolgáltatás szünetelése miatt a felhasználói berendezésekben keletkezett károkat, ha szolgáltatás szünetelésében a felhasználó vétlen, a szolgáltató köteles megtéríteni.

Ezen túlmenően a 40.§ szerinti szüneteltetésből, illetőleg a 41.§ szerinti korlátozásból eredő károkért a távhőszolgáltatót kártalanítási kötelezettség nem terheli.

Kiskunhalas korlátozási sorrendje:

1. Halasi Városgazda Zrt.
2. Lakossági felhasználók.

A korlátozás fokozatai:

-a használati melegvíz szolgáltatás szüneteltetése

-fűtéscsökkentés legfeljebb +12°C hőmérsékletig

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

3.1 Előzetes tájékozódás

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

3.2 Igénybejelentés

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

- igénylő neve, címe,
- hőenergiát felhasználó létesítmény megnevezése és címe,
- fűtési csúcshőigénye,
- használati melegvízkészítés 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 13.1. számú mellékleten.

3.3 Tájékoztatás a távhőszolgáltató részéről

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

3.3.1 A csatlakozás műszaki feltételei

A hőszolgáltató véleménye és előzetes hozzájárulása esetén műszaki terveket kell elkészíttetni és véleményezésre a szolgáltatóhoz benyújtani. A kivitelezés megkezdésének feltétele a szolgáltató által elfogadott és záradékolt tervdokumentáció. A csatlakozás általános műszaki feltétele: az elfogadott záradékolt terv szerint elkészült felhasználói és szolgáltatói hőellátási rendszer.

A Távhőszolgáltató kezelésébe kerülő berendezéseket csak a Távhőszolgáltató létesítheti, - a megrendelő által erre a célra biztosított átadott pénzeszközből -, ezért ezen berendezések tervezésére a Távhőszolgáltató adhat megbízást.

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.

3.3.2 A csatlakozás pénzügyi feltételei

Új vagy növekvő távhőigénnyel jelentkező felhasználási hely tulajdonosától a távhőszolgáltató a távhőszolgáltatás díjával nem fedezett fejlesztési költségekre az önkormányzat rendeletében meghatározott mértékű csatlakozási díjat kérhet.

A közműfejlesztési hozzájárulás a szolgáltató és a felhasználó közötti tulajdonhatárig a szolgáltató által történő beruházás összes költségét tartalmazza.

A közműfejlesztési hozzájárulás összegét a szolgáltató által meghatározott számlára kell befizetni 38.§.(2) bekezdésében meghatározott.

4. Szerződéses kapcsolatok

Közszolgáltatási szerződés

A távhőszolgáltatót a lakossági felhasználóval általános közszolgáltatási szerződéskötési kötelezettség terheli. Az általános közszolgáltatási szerződés létrejöhet a távhő hőközponti (hőfogadó állomási) vagy épületrészenkénti mérés szerinti szolgáltatásra.

Az általános közszolgáltatási szerződés alapján a távhőszolgáltató a lakossági felhasználó részére folyamatos, biztonságos és meghatározott mértékű távhőszolgáltatásra, a lakossági felhasználó vagy a törvényben meghatározott esetekben a díjfizető a távhőszolgáltatás díjainak rendszeres megfizetésére köteles.

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

Nem köteles a távhőszolgáltató a közszolgáltatási szerződés megkötésére, ha a felhasználói igénnyel rendelkező a csatlakozási feltételekben előírtakat nem teljesítette.

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

4.1 Az értékesítési szerződések típusai

4.1.1 Egyedi közszolgáltatási szerződés (13.3 számú melléklet)

Egyedi közszolgáltatási szerződés - ha a felek eltérően nem állapodnak meg - meghatározott időre kötendő, felmondásának módját a szerződésben kell rögzíteni (meghatározott felmondási idővel).

4.1.2 Általános közszolgáltatási szerződése (13.4 számú melléklet)

Az általános közszolgáltatási szerződés határozatlan időre szól.

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

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

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.

Távhőszolgáltató köteles az általános közszolgáltatási szerződés megkötését megtagadni, ha a létesített felhasználói berendezés az életet, az egészséget vagy a vagyonbiztonságot veszélyezteti vagy ha más felhasználó távhővételezését illetőleg a távhőszolgáltató üzemét veszélyezteti.

Általános közszolgáltatási szerződés u/onnan létesülő lakóépület eseteben már távhőszolgáltatás megkezdését megelőzően megkötésre kerül, és kizárólag hőmennyiségmérésen alapuló díjfizetésre vonatkozhat. A hőmennyiségmérő üzemeltetéséről, hitelesíttetéséről a mérő tulajdonosa köteles gondoskodni.

A szolgáltatott és felhasznált hő díjának elszámolása hiteles hőmennyiségmérés alapján történik.
A távhőszolgáltató a felhasznált távhő mennyiségét az önkormányzat képviselő-testületének rendeletében meghatározott helyen köteles hiteles hőmennyiségmérővel mérni és elszámolni.

4.2 A közszolgáltatási szerződés tartalma

A közszolgáltatási szerződésnek tartalmaznia kell:

- a távhőszolgáltató cégnevét, székhelyét, cégazonosító adatait, a szolgáltatást végző szervezeti egységének cégnevét és címét
- az igénybejelentő azonosításához szükséges adatokat, címét (székhelyét, számlázási, levelezési címét),
- a felhasználó képviselőjének nevét, címét

- a felhasználási hely címét
- a távhőellátás módját és a hőmennyiségmérés helyét
- a felhasználási hely hőigényét meghatározó jellemzőket (légtérfogat, hőteljesítmény)
- a felhasználó által igényelt hőellátás mértékét a távhőszolgáltató kötelezettségét
- teljesítési hely megnevezését
- a távhő díjának elszámolására szolgáló hőmennyiségmérők helye és azonosító adataik
- a felhasználási helyet ellátó hőközpont azonosító adatait , tulajdonosát, üzemeltetőjét
- felhasználási helyen levő berendezések fenntartására vonatkozó kötelezettségek
- a távhőszolgáltatás és a vételezés megkezdésének időpontját
- a fűtési célú szolgáltatás időtartamát, megkezdésének és befejezésének feltételeit
- a távhő díját
- díjfizetők nevét, címét, természetes személyazonosító adatataikat
- elszámolásra, számlázásra és díjfizetésre vonatkozó rendelkezések
- a távhőszolgáltató és a felhasználó szerződésszegésének következményeit
- önkormányzati rendelet alapján a korlátozás mértékét
- a közszolgáltatási szerződés hatálybalépésének és megszűnésének időpontját, a módosítás lehetőségét és feltételeit

4.3 Szerződések időbeli hatálya és módosítása

A megkötött szerződések határozatlan időre szólnak, melyet a felek naptári évre - tárgyévet megelőző év szeptember 15-ig történő bejelentéssel - módosíthatnak. A vételezés átmeneti szüneteltetése esetén a felhasználó nem mentesül az alapdíj fizetési kötelezettség alól, tekintettel arra, hogy az alapdíj éves díj és független a tényleges fogyasztás mértékétől.

4.4 Szerződésszegés és következményei

4.4.1 Szerződésszegés a távhőszolgáltató részéről

- ha a távhőszolgáltatást a közszolgáltatási szerződésben meghatározott időpontban nem kezdi meg,
- ha a távhőt nem a közszolgáltatási szerződésben meghatározott paraméterekkel szolgáltatja,
- a távhő felhasználó részére történő szolgáltatását nem hitelesített mérőeszköz használatával végzi

- ha felróható magatartása miatt a távhő szolgáltatás megszűnik
- a távhőszolgáltatás előre tervezhető munkák miatti szüneteltetéséről a felhasználót időben (15 nappal korábban) nem értesíti vagy indokolatlanul szünetelteti illetve korlátozza a szolgáltatását.

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

4.4.2 **Szerződésszegés a felhasználó részéről**

- ha szerződésben meghatározott vételezhető hőteljesítményt túllépi,
- ha a távhő folyamatos és biztonságos szolgáltatását, illetőleg más felhasználó vagy díjfizető szerződésszerű távhővételezését zavarja, vagy veszélyezteti.
- mérőeszközt vagy a mérőeszköz hitelességét tanúsító jelet megrongálja eltávolítja (fémzár, hitelesítési bélyegzés, matrica) és a mérőeszköz sérülését illetve a hitelesítési jel hiányát a távhőszolgáltatónak nem jelenti (ha a berendezés olyan helységben van elhelyezve ahova a felhasználó állandó bejutása illetve felügyelete biztosított).
- mérőeszköz befolyásolásával vagy megkerülésével - ideértve a mérőeszköz vagy annak hitelességét tanúsító jel megrongálását és eltávolítását is- távhőt vételez
- ha az elszámolás alapjául szolgáló mérőberendezések ellenőrzését, leolvasását szándékosan meghiúsítja
- ha a távhőszolgáltatás díját nem, vagy nem a szerződésben meghatározott időben fizeti be,
- a távhő vételezését nem a távhőtörvény 38.§ (2), (4) illetve (5) bekezdésében foglaltak szerint szünteti meg

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

4.4.3 **A közszolgáltatási szerződés megszegésének következményei**

<u>Díjvisszatérítés, illetve pótdíjfizetés</u>

A távhőszolgáltató köteles a felhasználó részére a díj arányos részét visszatéríteni, ha a távhőszolgáltató felróható magatartása folytán a távhőszolgáltatás megszakad, vagy azt a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény 49. §-ban foglaltakon túlmenően a távhőszolgáltatást korlátozza, vagy szünetelteti.

A díjfizetés kötelezettje köteles a távhőszolgáltató részére pótdíjat fizetni szerződés nélküli távhőfogyasztás esetén, továbbá ha a mérőeszköz megkerülésével illetve megrongálásával vételez hőt.

-A díjfizetés kötelezettje köteles a távhőszolgáltató részére pótdíjat fizetni ha a korlátozási intézkedéseknek nem tesz eleget illetve ha a távhő vételezését nem a távhőtörvény 38.§ (2), (4) illetve (5) bekezdésében foglaltak szerint szünteti meg

Pótdíj mértékét a távhőszolgáltatásra vonatkozó önkormányzati díjrendelet tartalmazza

Kötbér : a szerződésszegéssel érintett elégtelen szolgáltatással okozott felhasználói kár után felszámított díj.

A távhőszolgáltató köteles a felhasználó részére kötbért fizetni:

- ha a távhőszolgáltatást a közszolgáltatási szerződésben meghatározott időpontban nem kezdi meg,
- ha a távhőt nem a közszolgáltatási szerződésben meghatározott, illetőleg a tőle elvárható módon szolgáltatja
- a távhő felhasználó részére történő szolgáltatását nem hitelesített mérőeszköz használatával végzi
- ha a távhőszolgáltatás előre tervezhető munkák miatti szüneteltetéséről a felhasználót a Közszolgáltatási Szabályzatban előírt módon és időben nem értesíti
- a távhőszolgáltatás felfüggesztése esetén a felhasználónak a felfüggesztési ok megszüntetésére vonatkozó írásbeli értesítése kézhezvételét követő munkanapon a távhőszolgáltatást nem kezdi meg.

Kártérítés

A díjvisszatérítés, a felemelt díj, a pótdíj és a kötbér megfizetése nem mentesít az okozott kár megtérítése alól.

A távhőszolgáltató és a felhasználó a kötbérrel nem fedezett kárt köteles a másik félnek megtéríteni.

Távhőszolgáltatás felfüggesztése

A távhőszolgáltató felfüggesztheti a távhőszolgáltatást, ha a felhasználó vagy a díjfizető a mérőeszközt vagy a mérőeszköz hitelességét tanúsító jelet megrongálja, eltávolítja (fémzár, hitelesítési bélyegzés, matrica) és a mérőeszköz sérülését illetve a hitelesítési jel hiányát a távhőszolgáltatónak nem jelenti (ha a berendezés olyan helységben van elhelyezve ahova a felhasználó állandó bejutása illetve felügyelete biztosított).

A távhőszolgáltató felfüggesztheti a távhőszolgáltatást, ha a felhasználó vagy a díjfizető mérőeszköz befolyásolásával vagy megkerülésével - ideértve a mérőeszköz vagy annak hitelességét tanúsító jel megrongálását és eltávolítását is- távhőt vételez

A távhőszolgáltató felfüggesztheti a távhőszolgáltatást, ha a felhasználó vagy a díjfizető a távhő folyamatos és biztonságos szolgáltatását, illetőleg más felhasználó vagy díjfizető szerződésszerű távhővételezését zavarja, vagy veszélyezteti.

Közszolgáltatási szerződés felmondása

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 távhőszolgáltató a közszolgáltatási szerződést felmondhatja, ha a felhasználó a távhő vételezését nem a távhőtörvény 38.§ (2), (4) illetve (5) bekezdésében foglaltak szerint szünteti meg.

4.5 Szerződés megszűnése

A közszolgáltatási szerződéseket csak írásban lehet felmondani.

Ha a felmondás, illetőleg az általános közszolgáltatási szerződés másképp nem szól, az kiterjed mind a fűtési, mind a HMV-szolgáltatás megszüntetésére.

Szerződés felmondás a távhőszolgáltató részéről

A szerződést a távhőszolgáltató a következő esetekben mondhatja fel:

-felhasználói szerződésszegés esetén, ha a távhő folyamatos és biztonságos szolgáltatását, illetőleg más felhasználó szerződésszerű vételezését zavarja vagy veszélyezteti, valamint a távhődíjat nem, vagy nem a szerződésben meghatározott időben fizeti meg

Szerződés felmondása a felhasználó részéről

Az általános közszolgáltatási szerződést a felhasználó 30 napos felmondási időpontra, a távhőszolgáltatásról szóló törvény 38. §. (2) bekezdésében meghatározott feltételek teljesítése esetén.

5. Ügyfélszolgálati tevékenység

5.1 Az ügyfélszolgálat feladata

Közvetlen kapcsolattartás a felhasználókkal és díjfizetőkkel, tájékoztatás és a távhőellátással kapcsolatos ügyek intézése.

Az ügyfélszolgálat tevékenységi köréhez tartozik:

- a felhasználók tájékoztatása a távhőszolgáltatás igénybevételének, a bővítésének, a szüneteltetésének és az újraindításának feltételeiről,

- a távhőszolgáltatásról szóló törvények, rendeletek, szabályzatok és az általános közszolgáltatási szerződés feltételeinek rendelkezésre bocsátása a díjfizetők részére,

- a felhasználói és díjfizetői adatok és azok változásainak nyilvántartása, valamint a felhasználó és díjfizetői változás bejelentésével kapcsolatos feladatok ellátása,

- a díjfizetők tájékoztatása a távhőellátás díjtételeiről, az elszámolási módokról és a számlázás rendjéről,

- a távhőellátás számláival kapcsolatos ügyek intézése,

- a felhasználók tájékoztatása a távhő és a HMV mérés szerinti elszámolásának lehetőségeiről és feltételeiről,

- annak elősegítése, hogy a felhasználók díjfizetési kötelezettségüknek eleget tudjanak tenni, tanácsadás a távhőszolgáltatással kapcsolatos támogatások igénybevételéről,

- a díjfizetői tartozások és túlfizetések nyilvántartása, a behajtási tevékenység ellátása,

- a díjfizetők pénztári befizetéseivel kapcsolatos feladatok ellátása,

- felhasználói, díjfizetői panaszok fogadása.

5.2 Az ügyfélszolgálat működési rendje

Az Ügyfélszolgálati Irodát a felhasználók személyesen a nyitvatartási időben kereshetik fel.

Az iroda címe: Kiskunhalas Bem u. 1. fszt.15.
Telefonszáma: 77-421-833

Az ügyfélfogadás ideje:

Hétfő-Kedd : 8-12 13 - 15
Szerda : 7-19
Csütörtök: Nincs ügyfélfogadás
Péntek: 8-11

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

*Az ügyfélszolgálat minden esetben köteles a vállalkozás panasszal kapcsolatos álláspontját és intézkedéseit indoklással ellátva írásba foglalni, és a fogyasztónak a panasz beérkezését követő **15 napon belül** megküldeni.*

6. Távhőszolgáltatás ár és díjtétel rendszere

A szolgáltatás díját és az áralkalmazás feltételeit - az árhatóságként is működő Kiskunhalas Város Képviselőtestülete önkormányzati rendeletben határozza meg.
A távhőszolgáltatónak értékesített távhő árát, valamint a lakossági felhasználónak és a külön kezelt intézménynek nyújtott távhőszolgáltatás díját a költségekre, árakra, díjakra vonatkozó összehasonlító elemzések felhasználásával, a következő szempontokra is figyelemmel kell meghatározni:

a) ösztönöznie kell a távhő biztonságos és legkisebb költségű termelését és szolgáltatását, a gazdálkodás hatékonyságának javítását, a kapacitások hatékony igénybevételét, a szolgáltatás minőségének folyamatos javítását, valamint a távhővel való takarékosságot;
b) figyelembe kell venni a folyamatos termelés és a biztonságos szolgáltatás indokolt költségeit, beleértve a szükséges tartalékkapacitáshoz kapcsolódó költségeket, a távhőtermelő létesítmény bezárásával, elbontásával kapcsolatos környezetvédelmi kötelezettségek teljesítésének indokolt költségeit, valamint a kapcsolt és a megújuló energiaforrással történő energiatermelés kimutatható környezetvédelmi és gazdasági előnyeit.

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

6.1 Költségkalkuláció, átláthatóság

A Kiskunhalas Város Önkormányzat Képviselőtestülete határozza meg a távhőszolgáltatás díjait és az áralkalmazás feltételeit. Vizsgálja és ellenőrzi a figyelembe vehető költségek körét, érvényesíti a távhőszolgáltatóval szemben a legkisebb költség elvét.

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

Fontos, hogy a megállapított díjak önköltségarányosak, keresztfinanszírozástól

mentesek legyenek.

A távhőszolgáltató köteles nyilvántartási és elszámolási rendszerét úgy kialakítani, hogy az megfeleljen az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló törvényben előírtaknak, és tegye lehetővé az árak és díjak átláthatóságát.

6.2 Díjak, díjrendszerek kialakításának általános feltételei

A Halasi Városgazda Zrt. szükséges és elégséges ráfordításai a felhasználók által fizetett díjakban kerülnek megtérítésre.

A távhőszolgáltatásra vonatkozó áraknak összhangban kell lenni a következő követelményekkel.

- költségfedezeti elv (az indokolt befektetések megtérülése, a működéshez szükséges költség + nyereség)

- költségminimalizálás (a felhasználó és a szolgáltató érdeke a legalacsonyabb költségszinten valósuljon meg)

- együttműködési elv (információ hozzáférhetőség)

7. Mérés, elszámolás, díjfizetés

7.1. A szolgáltatott hőenergia ellenértékének elszámolása

7.1.1. Átadott hőmennyiség mérése

- A távhőszolgáltató a felhasználói hőközpontban, a szolgáltatói hőközpontban (több épület távhőellátását szolgáló technológiai berendezés) a szolgáltatott távhő mennyiségét hiteles hőmennyiségmérővel mérni és aszerint elszámolni köteles. Az elszámolásra szolgáló mérő a távhőszolgáltató tulajdona.

- A szolgáltatói hőközpontból a mért távhőmennyiség elosztására, az ellátott épületek hőfelhasználásának megállapítására az ellátott épületek csatlakozási pontjainál felszerelt mellék mérőműszerek szolgálnak. A mellékmérők tulajdonosa a távhőszolgáltató.

Az elszámolás alapjául szolgáló hőközponti hőmennyiségmérők és hőfogadó állomásban lévő költségmegosztók leolvasása minden hónapfordulót megelőző vagy azt követő két munkanapon belül a távhőszolgáltató feladata.

- Az épületben felhasznált hőmennyiség és díjának épületrészenkénti, illetőleg lakásonkénti megosztására a felhasználók saját költségükre felszerelt fűtési és melegvíz mennyiségmérő költségmegosztók figyelembevételével is történhet.

A költségmegosztók alkalmazásának együttes, a felhasználók által biztosított feltételeit a Távhőőszolgáltatási Közszolgáltatási Szabályzat tartalmazza.

A felhasználók tulajdonában lévő költségosztók fenntartása, adatainak leolvasása a felhasználó feladata. Az adatok leolvasását a távhőszolgáltató külön díjazás ellenében átvállalhatja.

A költségmegosztó melegvíz mennyiségmérők leolvasása és adtainak tárgyhót követő 5. napig szolgáltató felé történő szolgáltatása a felhasználó feladata. Adatszolgáltatás hiányában a távhőszolgáltató jogosult az önkormányzat képviselő testületének rendeletében meghatározott vízmennyiség felmelegítési díját kiszámlázni.

7.1.2. Díjak tartalma

Mérés alapján történő elszámolás esetén a távhőszolgáltatási díj

a.) alapdíjból

b.) hődíjból tevődik össze.

Alapdíj:

- 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 költségek összegéből,

- a távhőszolgáltatásra eső egyéb igazgatási költségből áll.

- Az alapdíj éves díj, amelyet a felhasználónak a vele kötött szerződésben meghatározott légtérfogat után kell fizetnie,

- Lakossági és az egyéb felhasználó távhővel ellátott épületeiben, ha a távhőt:

a.) csak melegvíz felhasználásra vételezik: melegvízre vonatkozó

b.) csak fűtésre felhasználásra vételezik: fűtésre vonatkozó

c.) fűtés és melegvíz felhasználásra vételezik: az együttes

alapdíjat kell alkalmazni. Az együttes alapdíj alkalmazása szempontjából az épületen belül az egyes helyiségek fűtési és melegvíz ellátása tekintetében a helyiségek között különbség nem tehető.

Hődíj:

Hőközponti mérés esetén a hődíjat az átvevő állomáson (Hőközpontban) mért távhőmennyiség után kell fizetni.

Hődíj összetevői:

- a hőszolgáltató által előállított távhő tüzelőanyagköltségéből,

- számítással (méréssel) meghatározott hálózati hőveszteségből,

- szükségszerűen elfolyt víz hőtartalma ellenértékéből áll.

A távhőszolgáltató a fűtési célú és a használati melegvíz-készítés céljára felhasznált hőt külön határozza meg és számlázza.

A használati melegvíz-készítés céljára felhasznált hőmennyiség díja nem tartalmazza a melegvíz-készítéshez szükséges közműves ivóvíz víz és csatornahasználati díját.

Megjegyzés: Az energiahordozók megállapított legmagasabb hatósági árának változásakor a távhőszolgáltatás megváltozó díját, az energiahordozók hatósági árváltozásával egyidőben kell megállapítani.

7.1.3. **Távhőszolgáltatási díjak elszámolása**

Alapdíj: Az éves alapdíjat 12 egyenlő részletben kell megfizetni a tárgyhóban kiadott számla benyújtásakor.

Hődíj: Hőközponti mérés esetén a tárgyhavi mért hőfelhasználás a tárgyhót követően kerül kiszámlázásra.

a) Költségmegosztó hőmennyiségmérővel nem rendelkező felhasználók részére:

Fűtési idényen kívül a felhasználókat ellátó hőközpontban mért hőmennyiség a felhasználók tulajdonában lévő melegvíz mennyiségmérőin mért felhasználások valamint egyéb esetekben az önkormányzati rendeletben meghatározott mennyiségek arányában kerül elszámolásra.

Fűtési idényben az 1 m3 víz felmelegítéséhez szükséges hőmennyiség a fűtési idényt megelőző nyári időszak épületenkénti átlagával kerül meghatározásra.

A fűtési hő a felhasználási helyet ellátó hőközpontban, hőfogadó állomáson mért összes hőmennyiség vízfelmelegítési hőmennyiséggel csökkentett értékének légköbméter arányos felosztásával kerül kiszámlázásra.

b) Költségmegosztó hőmennyiségmérővel és impulzust adó melegvíz mennyiségmérővel rendelkező felhasználók részére eltérő megállapodás hiányában az alábbiak szerint:

A felhasználási helyet ellátó hőközpontban, hőfogadó állomáson mért fűtési célú hőmennyiség a költségmegosztó hőmennyiségmérőkön mért felhasználás szerint, valamint ezek összességének és a hőközpontban mért hőmennyiség közötti különbözetnek tulajdoni hányad arányosan történő megosztásával - különbözeti hődíjként - kerül elszámolásra.

Melegvíz-készítés céljára és a cirkuláció fenntartására felhasznált hőmennyiség az impulzust adó melegvíz mennyiségmérőkön mért felhasználás szerinti arányban kerül kiszámlázásra.

Számla készítési határidők: leolvasást követő öt munkanapon belül.

Számlák esedékessége : *fizetési határidő a hónap utolsó napja*

7.2 Pénzügyi követelések benyújtása, a felhasználói díjfizetés

7.2.1 Számlaadási kötelezettség

"Az egységes közszolgáltatói számlaképről" szóló 2013. évi CLXXXVIII. számú törvény,és egyéb jogszabályi előírások betartásával felhasználási helyenként a távhőszolgáltatásért fizetendő ellenértékről a Halasi Városgazda Zrt. számlát állít ki, amelyeket a fizetési határidő előtt díjbeszedők vagy posta útján kézbesít a felhasználóknak.

7.2.2 Pénzügyi követelések benyújtása

7.2.2.1 Számlakézbesítés a felhasználási helyre

A kiállított számlák felhasználó részére történő eljuttatásáról oly módon kell gondoskodni, hogy a számla kiegyenlítésére a felhasználónak, a kézhezvételtől számítva legalább 15 nap rendelkezésre álljon.

7.2.2.2 Számlák postai küldeményként való kézbesítése

Ha a felhasználó számlázási, illetve levélcímre kéri a kézbesítést, akkor a számlák elkészítését követő második munkanapig a postára adásnak meg kell történnie.

7.2.2.3 Lakossági folyószámláról csoportos beszedési megbízással történő kiegyenlítés

Ha a felhasználó vagy a pénzintézet értesíti a Halasi Városgazda Zrt-t arról, hogy a felhasználó és a pénzintézet között megállapodás jött létre a távhőellátás díjának lakossági folyószámláról csoportos beszedési megbízással történő kiegyenlítésre, akkor a bejelentést követő hónaptól a Halasi Városgazda Zrt. tárgyhó 15-ig értesíti a pénzintézetet a fizetendő

díjról. A számlákat legkésőbb a tárgyhó 15-ig a Halasi Városgazda Zrt. kézbesíti.

7.2.2.4 **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.

7.2.2.5. **Készpénz-átutalási megbízás (sárga csekk)**

A készpénz-átutalási megbízással (sárga csekken) fizetés a többi fizetési mód közül a legkevésbé környezetkímélő , hiszen papírt és festéket használunk fel a csekk előállítására és borítékolására.
Jogszabály szerint a sárga csekken kiállított számlát akkor tekintjük teljesítettnek, amikor az összeg társaságunk számláján megjelenik.

A készpénz-átutalási megbízás a számlával együtt nyomtatva, annak első oldalának alján található.

7.3. A felhasználói díjfizetés feltételei

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

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

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

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

A felhasználó személyében bekövetkező változást a változásban érintett feleknek - a változás időpontjának megjelölésével - együttesen írásban a változást követő 15 napon belül kötelesek bejelenteni. Ennek a nyilatkozatnak hiányában a szolgáltató jogosult a távhőszolgáltatás díját az eredeti (a változás előtti) felhasználóval szemben érvényesíteni.

7.4. Késedelmes fizetés

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

A késedelmesen fizetőt (a számlatartozáson kívül) a felszólítás költsége is terheli. A Halasi Városgazda Zrt-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 Halasi Városgazda Zrt. 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.

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 távhőszolgáltatásból korlátozni, vagy kikapcsolni, továbbá törvényes úton behajtani a tartozást.

7.5 Fizetési hátralék behajtása

- a szolgáltatási díjhátralék keletkezését követő 30 napon belül írásban felhívja a tulajdonos figyelmét díjfizetési kötelezettségének elmulasztására és felszólítja annak teljesítésére,
- felhasználóval személyes kapcsolatfelvétel a hátralék rendezésére vonatkozó fizetési megállapodás megkötésére (részösszegű kifizetések elfogadása)
- a felszólítás és megállapodás eredménytelensége esetén a díjhátralék keletkezését követő 90 nap után 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, valamint a jogi eszközökkel történő behajtás céljából szükséges, törvényben meghatározott felhasználói illetve díjfizetői azonosító adatok átadásáról tájékoztatni kell.

8. Üzemi események

Hibabejelentés-Hibaelhárítás

A hiba bejelentése történhet személyesen:

a HALASI VÁROSGAZDA ZRT székhelyén (6400 Kiskunhalas, Bem u. fszt.15.) ,

a Fűtőműben (6400 Kiskunhalas,Kuruc Vitézek tere 22/a szám alatt) ,vagy

telefonon: a 06-30-589-6455 telefonszámon.

A hibabejelentés fogadása telefonon folyamatos (0-24 h-ig).

A bejelentett hibát a felvevőnek regisztrálni kell a „HIBABEJELENTŐ" füzetbe.

A hiba elhárításának rendje

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

- A bejelentett hiba élet- vagy vagyonbiztonságot veszélyeztet, akkor elhárítását azonnal, de legkésőbb a hiba bejelentését követő egy órán belül meg kell kezdeni.

- A hiba több lakóépületben, vagy lakásban okoz szolgáltatás-kiesést, a javítást azonnal, de legkésőbb a bejelentés időpontjától számított két órán belül meg kell kezdeni.

Hibából eredő szüneteltetés

Szolgáltatói berendezés hibájából eredő szüneteltetés esetén az eljárás a mindenkor érvényes önkormányzati rendelet szerint történik, a távhőszolgáltató a szükséges legkisebb körben korlátozhatja vagy szüneteltetheti a távhőszolgáltatást.

Az előző pontban leírt eljárást kell alkalmazni abban az esetben is, ha a szüneteltetést más közmű okozza (gázszolgáltató, áramszolgáltató, viziközmű szolgáltató) 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.

Hálózaton végzett munkák miatti szüneteltetés

A távhőszolgáltatói berendezéseken végzett, előre tervezhető karbantartási és felújítási munkák miatt szükségessé váló szüneteltetés esetén a felhasználók előzetes kiértesítését (legalább 15 nappal korábban) biztosítani kell.

9. Reklamációk, panaszügyek kezelése

Kifogás a számla ellen

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

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

Ha a távhőszolgáltatónak felróható okból téves vagy elmaradt számlázás történt és emiatt az szolgáltatót díjkülönbözet illeti meg, a távhőszolgáltatás díját a korrekciós számlán feltüntetett fizetési határidőre, vagy egyedi megállapodásban részletezett módon egyenlítheti ki a felhasználó. Részletfizetési megállapodással módosított fizetési határidő nem haladhatja meg a téves vagy elmaradt számlázás időtartamát. Késedelmes fizetésnek minősül, ha a felhasználó a számla esedékessége, vagy a módosított határidő után egyenlíti ki a számla összegét.

Kifogás az elszámoló mérővel szemben

Az elszámolás alapjául szolgáló mérők hiteles állapotban (OMH, vagy az OMH által kijelölt szakszervíz) tartásáról mérő tulajdonosának kötelessége gondoskodni.

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

A leszerelt és/vagy cserélt 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 megállapítható, annak időtartartamára az előző év azonos időszakában mért mennyiség azonos szolgáltatási, illetve vételezési körülményekre korrigált mennyiségét kell az elszámolás alapjának tekinteni. Ilyen időszak hiányában a meghibásodás elhárítását követő, vagy a meghibásodás időpontját megelőző, legalább egy hónap hőfelhasználása képezi a korrekció alapját.
- 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.

Szolgáltatói hőközpontban elhelyezett költségmegosztó mérőműszer meghibásodása esetén az egy hőközpontból ellátott felhasználók a hőközponban mért hőmennyiség egymás közötti szétosztásáról megállapodhatnak. Megegyezés hiányában a távhőszolgáltató ezt a hőmennyiséget az előző év azonos időszakának a költségmegosztó mérőműszerek által meghatározott fogyasztási arányai szerint, ilyen időszak hiányában a felhasználási helyek légtérfogatának egymáshoz viszonyított arányában osztja szét a felhasználók között.

Lakóépületben elhelyezett költségosztó mérőműszerek meghibásodása miatt nem mérhető felhasználók hőfelhasználásának és melegvízfelhasználásának -a díjfizetők képviselőjével történő megállapodás hiányában- az előző év azonos időszakában mért hőfelhasználás és melegvízfelhasználás számolható el.

Használati melegvíz-szolgáltatási elszámolására alkalmazott melegvizmérők meghibásodás vagy hitelesítés miatti kiszerelését a felhasználó köteles a távszolgáltatónak bejelenteni. A mérő kiszerelése előtt, valamint visszaszerelés után a felhasználó köteles a szolgáltatót írásban értesíteni és lehetővé tenni, hogy a felek a mérő számlálójának utolsó, illetve induló állását közösen rögzítsék. (13.7 sz. melléklet)

A meghibásodás illetve a hitelesítés idejére a megelőző fogyasztás - ennek hiányában a közösen megállapított mennyiség - a díjelszámolás alapja.

Minőség-szolgáltatás

A távhőszolgáltató az általános közszolgáltatási szerződés alapján a lakossági

felhasználó részére folyamatos, biztonságos és meghatározott mértékű távhőszolgáltatást biztosít.

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

Ha a távhőszolgáltató által szolgáltatott távhő mennyiségi és minőségi paraméterei eltérnek a közszolgáltatási szerződésben meghatározott értékektől, a felhasználó minőségi reklamációval fordulhat a szolgáltatóhoz és jogos reklamáció esetén a szerződésben meghatározott díjvisszatérítés illeti meg.

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 hiba miatt bekövetkezett káreseményeknél a hőszolgáltató a PTK előírásainak megfelelő kártérítésre kötelezett.

10. Kapcsolat a beszállítókkal, szerződéses kapcsolatok

A távhőszolgáltató hosszú távú határozatlan időre szóló, valamint éves szerződések keretei között szerzi be az alaptevékenységéhez szükséges tüzelőanyag és primer energiahordozó mennyiségeket.

Beszállítók

- Hőenergia vásárlására kötött szerződés a Halas-T KFT-vel

- A hőközpontok villamos energia ellátásához szükséges energiát közvetített szolgáltatásként a Halas-T KFT.biztosítja.

- A használati melegvíz szolgáltatáshoz szükséges hálózati ivóvizet közvetített szolgáltatásként a Halas-T KFT.biztosítja.

11. Energia gazdálkodás, energiatakarékosság

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

Úgy a hőtermelő, mint a hőtovábbító és elosztó berendezések veszteségeit a minimumra kell csökkenteni.

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

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

A gazdaságos energia-felhasználásban még nem érdekelt felhasználók számára a mérés alapján történő elszámolás előnyeinek megismertetése és a műszaki lehetőségek ismertetése. A fenti átalakítások a felhasználói berendezések műszaki színvonalát emelik, ezért ezek létrehozásában az érdekeltséget meg kell teremteni. Korszerű

felhasználói rendszerek megvalósítása ösztönözné a felhasználókat a mérés szerinti vételezésre.

Távfelügyeleti rendszerbe kapcsolt hőközpontok létrehozása, mellyel a hőközponti technológia folyamatos ellenőrzése lehetővé teszi az energiagazdálkodás hatékonyságát.

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

12. Minőségbiztosítás

A hőszolgáltatás minőségének jellemzőjét a szolgáltatási mód határozza meg.

Használati melegvíz szolgáltatása esetén megfelelő állapotú és műszaki színvonalú felhasználói rendszer esetén biztosítani kell, hogy a csapokból minimum 40 °C hőmérsékletű melegvizet lehessen vételezni.

A távhőszolgáltató célja a felhasználók igényeinek minél magasabb szintű kielégítése. Célunk egy olyan minőségellenőrzési rendszer kiépítése, mely a vizsgált épület hőellátórendszerének minden lényeges elemére kiterjedő ellenőrzéssel lehetővé teszi a hőszolgáltatás minőségének folyamatos javítását:

- fűtési idény kezdete előtt szolgáltatás minőség ellenőrzési terv
- az ellenőrzés folyamán feltárt hiba, vagy hiányosság részletes műszaki vizsgálata
- hibaelhárítás

Amennyiben a távhőszolgáltatás elégtelensége a távhőszolgáltató rendszer hiányosságára vezethető vissza, akkor a szolgáltató köteles külön térítés nélkül intézkedni a hiba soronkívüli elhárításáról.

A felhasználói rendszer hiányosságából eredő hiba esetén az épület tulajdonosát írásban tájékoztatjuk a távhőszolgáltatás okáról.

13. Fogyasztóvédelem

A fogyasztóvédelemről szóló törvény értelmében a területileg illetékes *Bács-Kiskun Vármegyei Kormányhivatal* fogyasztóvédelmi hatáskörben eljárva:

a) megvizsgálja a hatósági árakra vonatkozó rendelkezések megtartását, és az ezzel kapcsolatos díjfizetői számlapanaszokat

b) együttműködik a felhasználók társadalmi érdekképviseleti szervezeteivel

c) ellenőrzi, hogy a távhőszolgáltató a fogyasztóvédelmi törvényben és a távhőtörvény 11.§-ban előírt, az ügyfélszolgálat működtetésére vonatkozó kötelezettségeknek eleget tesz-e

d) véleményezi a távhőszolgáltató üzletszabályzatát az önkormányzat jegyzőjének megkeresésére

e) ellenőrzi a hőközpontokban a hőszolgáltató által alkalmazott mérőeszközök hitelesítésének érvényességét

f) megvizsgálja az a), c) és e) pontokkal kapcsolatos díjfizetői panaszokat

Amennyiben a Felhasználó/Díjfizető a Szolgáltató intézkedését nem találja megfelelőnek, a bejelentésre kapott válasszal nem ért egyet, vagy a panaszait nem orvosolták, jogosult panaszával:

-a Bács-Kiskun Vármegyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztályához,

-Kiskunhalas Város Jegyzőjéhez,

-a Bács-Kiskun Vármegyei Békéltető Testülethez,

-egyéb felhasználói érdekképviseletekhez fordulni.

A panaszügyek elintézésének módjáról, helyéről a bevonható szervek nevéről, címéről, telefonszámáról az ügyfélszolgálati irodákban jól látható helyen tájékoztatást kell kifüggeszteni. Az ügyfélszolgálaton dolgozók kötelesek ezeket az információkat igény esetén szóban is megadni a felhasználónak.

14. Mellékletek

14.1 **Műszaki csatlakozás feltételei**

14.2 **Hőközponti mérőállások -mérési lap**

14.3 **Egyedi szerződésminta**

14.4 **Közszolgáltatási szerződésminta**

14.5 **Felhasználói változás bejelentő**

14.6 **Vízóra állás bejelentő**

14.7 **Jegyzőkönyv hőmennyiségmérő leolvasásáról**

HALASI VÁROSGAZDA Zrt
6400 Kiskunhalas, Bem u. 1.
Cg.: 03-10-100381
Adószám: 13993492-2-03
Bsz.: 11600006-00000000-79880909

Molnár Ferenc vezérigazgató

14.1 Melléklet

CSATLAKOZÁSI IGÉNY BEJELENTÉSE

Igénylő neve:

Hőenergiát felhasználó létesítmény
megnevezése és címe:

Fűtési csúcshőigény:

HMV készítés csúcshőigény:

Már meglévő hálózat esetén
- jelenlegi csúcshőigény (fűtési)
- jelenlegi csúcshőigény (HMV)

Megjegyzés:

Dátum: Kiskunhalas, 201.....

igénybejelentő aláírása

14.2 melléklet

Hőközponti mérőállások 201... **Halasi Városgazda Zrt**

	GJ	kWh	fűtési víz m3	HMV m3
1				
2				
3				

EGYEDI KÖZÜZEMI SZERZŐDÉS

14.3 melléklet

Távhőszolgáltató neve:	**Halasi Városgazda Zrt.**
Távhőszolgáltató címe:	**6400 Kiskunhalas,Bem u.1.**
Távhőszolgáltató statisztikai azonosító száma :	**13993492-7010-114-03**
Távhőszolgáltató cégjegyzékszáma :	**03-10-100381**
Távhőszolgáltató adószáma :	**13993492-2-03**
Távhőszolgáltató számlaszáma	**12064005-00153763-00100002**
Távhővel ellátandó vegyes célra használt épület tulajdonosának megnevezése	
Távhővel ellátandó vegyes célra használt épület tulajdonosának címe :	
Távhővel ellátott épületrész tulajdonosa	
Távhővel ellátott épületrész tulajdonosának címe	
Fogyasztási hely címe	
Távhőszolgáltatás jellege :	
Fogyasztó megnevezése :	
Felhasználó címe :	
Felhasználó megbízottjának neve :	
Felhasználó megbízottjának címe :	
Felhasználó megbízottjának telefonja :	
Csatlakozás díj befizetésének időpontja :	
Távhőszolgáltatótól igényelt munkák :	
HMV készítéshez a szükséges hálózati hidegvíz rendelkezésre bocsátója :	**Halasvíz Kft. 6400 Kiskunhalas,Kőrösi út 27.**
HMV-vízóra azonosítási száma	
Távhődíj elszámolásához szükséges hőmennyiségmérő típusa és címe	
Költségosztó hőmennyiségmérő azonosítási száma	
Költségosztó hőmennyiségmérő-vízóra száma	
Hitelesítés ideje, / hitelesítés érvényessége :	
Hőhordozó közeg :	Melegvíz 90 /60°C
Teljesítési hely megnevezése :	
Távhővel ellátott épület(rész) hőigényhez szükséges jellemzői :	**m2** **lm3** **kW**
Szükséges (vételezni kívánt) távhő teljesítménye :	MW
Szükséges (vételezni kívánt) távhő mennyisége :	
Korlátozási besorolás (Üzletszabályzat szerint)	
Díjfizető neve :	
Díjfizető címe :	
Díjfizetés módja :	
Díjfizető statisztikai azonosítója :	
Díjfizető cégjegyzék száma :	
Díjfizető adószáma :	
Díjfizető számlaszáma :	
Távhőszolgáltatás megkezdésének időpontja :	Állandó, folyamatos szolgáltatás
Fűtési célú szolgáltatás időtartama (megkezdésének és befejezésének feltételei) :	Közös képviselő megrendelése szerint
Díjfizetés alapja :	Alapdíj + Hődíj
Számlázási és elszámolási időpontok :	havonta