TIMPANON Vagyonkezelő és Szolgáltató
Korlátolt felelősségű társaság

TÁVHŐSZOLGÁLTATÁSI ÜZLETSZABÁLYZATA

TIMPANON
Vagyonkezelő és Szolgáltató Kft.
3700 Kazincbarcika, Eszperantó út 2.

Kazincbarcika, 2009. augusztus 1.

TIMPANON
Vagyonkezelő és Szolgáltató Kft.
Kazincbarcika, Eszperantó u. 2.
3700

Készítette:

Milicz Sándor
Ügyvezető igazgató

Jóváhagyta:

Dr. Illés Pál
Kazincbarcika város jegyzője

E l ő s z ó

A TIMPANON Vagyonkezelő és Szolgáltató Korlátolt felelősségű társaság ügyfelei tájékoztatása, a szolgáltatási feltételrendszer egyértelmű rögzítése és a kiegyensúlyozott szolgáltató - ügyfél kapcsolatrendszer kialakítása érdekében készítette el üzletszabályzatát.

Az üzletszabályzat részletesen meghatározza a TIMPANON Kft-nek az érvényben lévő jogszabályok által meghatározott működési kereteit, valamint azokat a legfontosabb feltételeket, amelyek elengedhetetlenül szükségesek az ügyfél és a szolgáltató eredményes együttműködéséhez. Az üzletszabályzat elsődleges feladata a társaság és az ügyfelek kapcsolatában a távhőszolgáltatással, illetve a hőenergia vételezéssel kapcsolatos jogok és kötelezettségek tisztázása és ezek harmóniájának minél teljesebb biztosítása.

Az üzletszabályzat tükrözi társaságunk legfontosabb célkitűzéseit: a szolgáltatói és a felhasználói rendszerek mindenkori műszaki színvonalához igazodó, a felhasználói igényeknek jól megfelelő, megbízható és korrekt távhőszolgáltatás folyamatos biztosítását.

1. AZ Ü ZLETSZABÁ LYZAT TÁ RGYA

A 2005. évi XVIII. törvény szerint az üzletszabályzat a működési engedélyt kiadó Kazincbarcika város Jegyzője által jóváhagyott szabályzat, amely Kazincbarcika város szolgáltatási sajátosságainak figyelembe vételével szabályozza a TIMPANON Kft működését és meghatározza a TIMPANON Kft és az ügyfelek közötti jogviszony részletes szabályait.

Az üzletszabályzat szabályozási körébe Kazincbarcika város Ö nkormányzatának 48/2005. (XII. 22.) sz. és 49/2005. (XII. 22.) sz. rendelete által meghatározott feltételek és feladatok tartoznak, különös tekintettel az ügyfelek és a szolgáltató közötti jogviszonyra.

1.1 Az üzletszabályzat hatálya

Jelen üzletszabályzat hatálya TIMPANON Kft működési engedélyében meghatározott működési területére, illetve a TIMPANON Kft-től hőt vételező, illetve vele szerződéses jogviszonyban álló ügyfelekre terjed ki.

Az üzletszabályzat a Kazincbarcika város jegyzője jóváhagyásával lép hatályba a jóváhagyásban meghatározott feltételekkel.

1.2 Az üzletszabályzat módosítása

A TIMPANON Kft az üzletszabályzatot évente felülvizsgálja, indokolt esetben módosítási javaslatát Kazincbarcika város jegyzőjének beterjeszti.

Az üzletszabályzat módosítását Kazincbarcika város jegyzője hagyja jóvá.

1.3 Az üzletszabályzat érvényessége:

Az üzletszabályzat visszavonásig érvényes, illetve m íg azt jogszabály hatályon k ívül nem helyezi.

2. A KORLÁTOLT FELELŐSSÉGŰ TÁRSASÁG

2.1. A társaság legfontosabb adatai:

A társaság cégneve:	TIMPANON Vagyonkezelő és Szolgáltató Korlátolt felelősségű társaság
Rövidített neve:	TIMPANON Kft
Székhelye:	3700 Kazincbarcika, Eszperantó út 2.
Alapítója:	Kazincbarcika Város Önkormányzata
A cégbejegyzés helye:	Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Bíróság, mint Cégbíróság, Miskolc
A cégbejegyzés időpontja:	1992. január 23.
A cégbejegyzés száma:	Cg 0509001817
A működés időtartama:	Határozatlan
A működés megkezdésének időpontja:	1992. január 01.

Az üzleti év január 01.-től december 31.-ig tart.

A hatályos alapító okirat kelte: 1991. december 01.

Engedélyes tevékenységért felelős vezető: ügyvezető igazgató

Távhőszolgáltatási tevékenységért felelős vezető: távhőszolgáltatási divízióvezető

2.1.1. A társaság tevékenységi köre

A társaság főtevékenysége: ingatlankezelés.

A társaság alapvető távhőszolgáltatási feladatai: hőenergia vásárlása, elosztása, értékesítése, fűtés- és használati melegvíz szolgáltatás, valamint hőelosztó és hőfelhasználó berendezések létesítése, fenntartása, javítása és üzemeltetése, a szolgáltatás díjának beszedése.

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

2.1.2. A cég telephelyei

Ügyvezető igazgató:	3700 Kazincbarcika, Eszperantó út 2. Tel: **510-560**
Gazdasági igazgatóság:	
Gazdasági igazgató:	3700 Kazincbarcika, Eszperantó út 2. Tel: **510-560**
Ügyfélszolgálati irodák:	3700 Kazincbarcika, Liget út 2. Tel: **512-165** 3700 Kazincbarcika, Fő tér 36. Tel: **512-157**
Pénzügyi és Számviteli Osztály:	3700 Kazincbarcika, Fő tér 36. Tel: **512-158**
Díjelszámolási csoport:	3700 Kazincbarcika, Fő tér 36. Tel: **512-157**

Távhőszolgáltatási divízió:

Divízióvezető:	3700 Kazincbarcika, Liget út 2. Tel: **512-165**
Energetikus:	3700 Kazincbarcika, Liget út 2. Tel: **512-165**
Titkárság:	3700 Kazincbarcika, Liget út 2. Tel: **512-165**
Műszaki vezető:	3700 Kazincbarcika, Liget út 2. Tel: **512-165**
Hibabejelentés:	3700 Kazincbarcika, Liget út 2. Tel: **310-038**

2.1.3. A társaság szervezeti tagozódása

2.1.3.1. A TIMPANON Kft legfőbb szerve

A TIMPANON Kft esetében – lévén egyszemélyes Kft – a taggyűlés hatáskörét az Alapító, Kazincbarcika Város Önkormányzatának Képviselő-testülete gyakorolja.

Hatáskörébe tartozik minden, a társaság működését, illetve szervezetét érintő alapvető kérdés, melyről a törvény (GT) rendelkezik, vagy amelyet az alapító okirat részletez.

Mindazokat a jogokat, amelyek a tulajdonost a társaság ügyei vonatkozásában megilletik a taggyűlésen gyakorolják.

2.1.3.2. Felügyelő Bizottság:

A Felügyelő Bizottság a Kft ügyvezetésének ellenőrzése céljából kijelölt, a társaságon belül kizárólag az alapítónak alárendelt testület. Ellenőrzi a tulajdonosi érdekeknek megfelelő jogszerű és gazdaságos ügyrendet. A Felügyelő Bizottságra az alapítói (Képviselő-testületi) határozatok kötelezőek.

A Felügyelő Bizottság ügyrendjét, működésének szabályait maga alakítja ki.

Feladatának ellátásához – a társaság költségére – szakértőket is igénybe vehet.

2.1.3.3. Könyvvizsgáló:

A könyvvizsgáló a tulajdonosi érdekek törvényes védelmére kijelölt, a társaságon belül kizárólag az alapítónak alárendelt személy.

A könyvvizsgáló ellátja a vonatkozó törvények és jogszabályok, valamint az alapító okirat és a tulajdonos által részére megállapított feladatokat.

2.1.3.4. Ügyvezető igazgató:

A társaság élén az ügyvezető igazgató áll, aki a jogszabályok keretei között önállóan és egyéni felelősséggel irányítja a szervezet tevékenységét az Alapító okiratban és az érvényben lévő jogszabályokban foglaltak szerint.

2.1.4. A társaság munkaszervezete

A társaság szervezeti felépítése divízionális. A szervezeti felépítést, a szervek alá-fölérendeltségi, illetve mellérendeltségi viszonyait az 1. sz. melléklet mutatja.

A társaság gazdasági igazgatója és divízióvezetői átruházott jogkörben gyakorolják, illetve végzik a hatáskörükbe tartozó tevékenységet.

2.2 Általános működési feltételek és keretek

A TIMPANON Kft a jogszabályok, az Alapító okirat, valamint a Szervezeti és Működési Szabályzatban és a belső szabályzataiban meghatározott feltételekkel és a taggyűlési határozatok keretei között működik.

Működési területe a távhőszolgáltatás terén Kazincbarcika városára terjed ki. Ezen a tevékenysége Kazincbarcika városban lakossági és egyéb ügyfelek jogszabályban meghatározott távhő ellátására terjed ki.

A város távhővel ellátott területeit a 4. sz. melléklet szemlélteti.

2.2.1. A távhőszolgáltatásra vonatkozó speciális jogforrások:

- 2005. évi XVIII. törvény a távhőszolgáltatásról,
- A Kormány 157/2005. (VIII. 15.) Korm. rendelete a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény végrehajtásáról,
- Kazincbarcika Város Önkormányzatának 48/2005. (XII. 22.) sz. rendelete a 2005. évi XVIII. törvény egyes rendelkezéseinek Kazincbarcika város területén történő végrehajtásáról,
- Kazincbarcika Város Önkormányzatának 49/2005. (XII. 22.) sz. rendelete a távhőszolgáltatás legmagasabb hatósági díjáról és a díjalkalmazás feltételiről,

2.3. Energiatakarékosság, környezetvédelem

A szolgáltatói és felhasználói rendszerek energiatakarékos konstrukciója, a radiátoronkénti szabályozás és költségmegosztás kiterjesztése, az épületek szigetelésének javítása, a szolgáltató és az ügyfél közös érdeke.

A TIMPANON Kft segítséget nyújt a fűtési közösségeknek a terveztetés, kivitelezés, központi és helyi támogatási források, lehetőségek területén.

A TIMPANON Kft Liget út 2. sz. alatti ügyfélszolgálati irodáján az energiatakarékos távhőszolgáltatás érdekében szaktanácsadás működik.

A társaság rendszeresen tájékoztató anyagokat készít, lakossági fórumokat tart, amelyeken ismerteti a távhőszolgáltatás területén megvalósítható ésszerűsítéseket.

2.3.1. Környezetvédelem:

A társaság működése során ügyel arra, hogy az üzemelő hálózata mentén a talajt, a levegőt, a vizet, az élővilágot ne szennyezze, az állampolgárok nyugalmát ne zavarja.

Az ezzel kapcsolatos feladatokat az érvényes törvények és jogszabályok betartásával végzi, amely kiterjed a levegő tisztaságának védelmére, a hulladékok és veszélyes hulladékok kezelésére, és a környezeti zaj csökkentésére, valamint tartalmazza az európai normákkal harmonizáló országos regionális és helyi adottságok alapján előírt értékeket.

3. Ü GYFÉ LSZOLGÁ LAT:

Az ügyfelek a távhőszolgáltatással kapcsolatos kérdéseikkel, észrevételeikkel, panaszügyeikkel, a: 3700 Kazincbarcika, Liget út 2.
Telefon: **512-165,**

számlareklamációval a: 3700 Kazincbarcika, Fő tér 36.
Telefon: **512-157**

ügyfélszolgálatokhoz fordulhatnak.

Az ügyfelek személyesen, írásban, vagy telefonon kérhetnek felvilágosítást, illetve kezdeményezhetik ügyeik intézését.

Az ügyfelek kérdéseire, bejelentésére a szolgáltató szóban köteles választ adni. Amennyiben az ügyfél a választ nem fogadja el, írásban tehet bejelentést, amelyre a szolgáltató a lehető legrövidebb időn, de legkésőbb 15 napon belül válaszol.

3.1. Ü gyfélszolgálatunk küldetése:

1. Közvetlen személyes kapcsolat az ügyfelek és a TIMPANON Kft között.
2. Ü gyfélközpontú szemlélet-, ügyintézés működtetése.
3. Ü gyfeleink elégedettségének elérése érdekében az ügyfelek igényeihez igazodó szolgáltatás.
4. A személyes adatvédelemmel kapcsolatos előírások betartása.

3.2 Ü gyfélszolgálati funkciók:

a.) Kazincbarcika, Liget út 2. Tel: 512-165

- A szolgáltatás minőségével kapcsolatos tájékoztatás,
- Az ügyfelek tájékoztatása a távhőellátás díjtételeiről, az elszámolási módokról, és a számlázás rendjéről,
- Tájékoztatás a csatlakozás, a bővítés, a kikapcsolás feltételeiről,
- Tájékoztatás a távhőellátás igénybevételével kapcsolatos szerződéskötésekről,
- A felhasználói tulajdonban lévő berendezések meghibásodásával, üzemeltetésével, felülvizsgálatával kapcsolatos tájékoztatás,
- Az üzemi és egyéb nem üzemi felhasználói szerződéskötések, változások bejelentésével kapcsolatos feladatok,
- Lakossági és egyéb üzemi, nem üzemi ügyfelek számláinak ismertetése, a számlázás felülvizsgálata, szükség esetén korrigáltatása,
- Tájékoztatás a távhőszolgáltatás épületenkénti, épületrészenkénti mérés szerinti elszámolásának lehetőségéről és feltételeiről,

- Tájékoztatás a melegvíz mellékmérő alapján történő elszámolásról,
- Fűtés és vízfelmelegítés szolgáltatás szüneteltetésével kapcsolatos teljes körű felvilágosítás és ügyintézés,
- Tájékoztatás és ügyintézés a közüzemi szerződés felmondásával kapcsolatban (épület, épületrész, közös használatú helyiség, garázs, stb. fűtésből és/vagy melegvíz szolgáltatásból történő kikapcsolódás),
- Tájékoztatás a szolgáltatói és felhasználói hőközpontok, hőfogadó állomások használatának jogi szabályozásáról,
- Szolgáltatói hőközpont esetleges szétválasztásának teljes körű kivizsgálása, épületenkénti mérés lehetőségének felülvizsgálata,
- Mindennemű műszaki szolgáltatási problémával kapcsolatos ügyintézés (fűtés-és melegvíz szolgáltatással kapcsolatos panasz, zajpanasz),
- Tájékoztatás a fogyasztóvédelmi érdekképviselet és a távhőtörvényben megjelölt hatóság jogköréről, feladatáról, az ügyfelek sérelme orvoslására biztosított lehetőségekről,
- A szolgáltató tevékenységi körébe tartozó valamennyi kérdésről ismertető, tájékoztató anyagok, rendelet tervezetek, szerződés tervezetek, utasítások, kimutatások előkészítése, véleményezése.

b.) Fő tér 36. Tel: 512-157

- Lakossági ügyfelek díjelszámolása,
- Lakossági ügyfelek számlareklamációinak ügyintézése,
- Lakossági ügyfelek tulajdonos-, díjfizető változás bejelentése, tartozások rendezése, részletfizetési megállapodások megkötése,
- Lakossági ügyfelek tájékoztatása a távhőellátás díjtételeiről, az elszámolási módokról, és a számlázás rendjéről,
- Melegvíz felhasználás részfizetés változás bejelentése,
- Pénztári befizetés.

3.3 Ügyfélszolgálat működési rendje

Az ügyfél a távhőszolgáltatással kapcsolatos panaszaival, észrevételével, tájékoztatás kérésével az ügyfélszolgálati irodákat munkanapokon keresheti fel:

Fő tér 39. sz. alatt:		Liget út 2. sz. alatt:	
Hétfő	08.00 – 20.00 óra	Hétfő	08.00 – 15.00 óra
Kedd	08.00 – 15.00 óra	Kedd	08.00 – 15.00 óra
Szerda	08.00 – 15.00 óra	Szerda	08.00 – 15.00 óra
Csütörtök	08.00 – 15.00 óra	Csütörtök	08.00 – 15.00 óra
Péntek	08.00 – 12.00 óra	Péntek	08.00 – 12.00 óra

A beérkezett panaszokat az ügyfélszolgálati irodában nyilvántartásba veszik

Amennyiben az ügyfél a választ szóban elfogadja, ezt a nyilvántartó lapon aláírásával igazolja.

Az ügyfél, amennyiben a szóbeli választ nem fogadja el, úgy az ügyfélszolgálati bejelentőlapon köteles panaszát írásban rögzíteni, amelyre a szolgáltató 15 napon belül válaszol.

Amennyiben az ügyfél az írásbeli választ sem fogadja el, úgy fordulhat az Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület Kazincbarcika Szervezetéhez, illetve az Országos Fogyasztóvédelmi Szervekhez, illetve érdekképviseleti szervekhez, vagy a területileg illetékes kazincbarcikai városi Bírósághoz.

Az ügyfélszolgálati rendet a telephely bejáratánál jól láthatóan ki kell függeszteni.

3.4 Számlareklamáció

Az ügyfél a benyújtott számla ellen kifogást emelhet.

A számla reklamáció nem mentesít a számla határidőre történő kifizetése alól.

Távhőszolgáltató megbízottja köteles a kifogást megvizsgálni, és ennek eredményéről az ügyfélt a reklamációtól számított 15 napon belül írásban értesíteni.

A téves számlát a lehető leggyorsabban korrigálni kell.

Ha az ügyfélt visszatérítés illeti meg a szolgáltató a díjkülönbözetet az írásos értesítővel egy időben, de legkésőbb 8 munkanapon belül korrekciós számla alapján köteles jóváírni.

Ha az ügyfélnek nincs tartozása, a visszatérítés összege készpénzben kifizethető, vagy átutalható.

Ha az ügyfélnek van tartozása, a visszatérítés összegét a hátralék csökkentésére kell elszámolni.

Ha szolgáltató az írásos értesítést követő 30 munkanapon belül a visszatérítés összegét nem írja jóvá, a jogszabályban meghatározott kamatot, valamint a másik fél igazolt költségeit köteles megtéríteni.

Ha a szolgáltatónak felróható okból téves, vagy elmaradt számlázás történt, és emiatt a TIMPANON Kft-t díjkülönbözet illeti meg a távhőszolgáltatás díját a korrekciós számlán feltüntetett fizetési határidőig egy összegben, vagy egyedi megállapodásban részletezett módon egyenlítheti ki az ügyfél.

A részletfizetési megállapodással módosított fizetési határidő nem haladhatja meg a téves, vagy elmaradt számlázás időtartamát.

A távhőszolgáltató az ügyfél által benyújtott kifogást köteles megvizsgálni, és indokoltság esetén a számla korrekcióját elvégezni, és jogtalan számlázás esetén pedig díjjóváírásról gondoskodni.

A számlareklamáció nem mentesít a számla határidőre történő kifizetése alól.

Távhőszolgáltató az épületrész tulajdonosa, díjfizetője kérésére köteles visszamenőlegesen max. 5 évre a hátralék-kimutatást tartalmazó kivonatot készíteni meghatározott díj + ÁFA (a mindenkor hatályos ÁFA törvény alapján) ellenében épületrészenként.

3.5 Mérő reklamáció

Az elszámolás alapjául szolgáló hőmennyiségmérők és melegvíz mellékmérők OMH hiteles állapotában tartásával annak tulajdonosa köteles gondosodni.

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

Hőmennyiségmérő részének, vagy a teljes mérőeszköznek a cseréjére azonnal intézkedni kell (javítás, új műszer megrendelése, hitelesítés, stb.)

A leszerelt és/vagy cserélt mérőeszközök adatait jegyzőkönyvben kell rögzíteni, amelyet az ügyfél és a szolgáltató képviselőjének aláírásával kell ellátni.

A mérő meghibásodásától annak megjavításáig eltelt időszakra eső elszámolásra a közüzemi szerződésben foglaltakat kell alkalmazni.

3.6. Elszámolás mérő meghibásodás esetén

Abban az esetben, ha az elszámolási mérő, vagy annak valamely része hibásan működik, a leolvasás adatai a számlázás alapjául nem szolgálhatnak.

Amennyiben a meghibásodás időtartama megállapítható, a mért (rögzített) adatokat a szolgáltató helyesbíti. Ha ez nem lehetséges, a Szolgáltató a szolgáltatott, illetve vételezett hő mennyiségét a meghibásodást megelőző mért időszak fűtési hő fajlagos adatai alapján határozza meg a korrigált külső hőmérséklet és hőközponti hőmennyiségmérő által mért értékek alapján.

A használati melegvíz szolgáltatási díj mérés szerinti elszámolására alkalmazott melegvíz mellékmérő meghibásodását az ügyfél köteles a *vezetékes ivóvíz szolgáltatójának* bejelenteni. A mérő kiszerelése előtt, valamint a visszaszerelés után az ügyfél köteles *a fenti szolgáltatót - személyesen, vagy írásban* - értesíteni, és lehetővé tenni, hogy a felek a mérő számlálójának utolsó, illetve induló állását közösen rögzítsék.

Hibás mérő esetén az adott elszámolási időszak átlagos vízfogyasztására eső hőmennyiség mértékét az előző egy éves igazoltan mértidőszak átlagfogyasztását figyelembe véve kell kiszámítani (Kazincbarcika város Önkormányzatának 49/2005. (XII. 22.) sz. rendelete alapján).

Amikor a fogyasztási hely összes felhasználását több mérő méri, akkor mérő meghibásodása esetén a fogyasztási helyre jutó részarány a következő:

- konyhai mérő az átalány, vagy éves átlagfogyasztás 1/3 része,
- fürdőszobai mérő az átalány, vagy átlagfogyasztás 2/3 része.

Ha több mérő van a lakásban és ezek közül az egyik meghibásodik, a vonatkozó hőmennyiséget a meghibásodott mérőn mért előző egy évi igazolt fogyasztása alapján kell elszámolni.

Az elszámoló mérő meghibásodásával kapcsolatos tennivalók:

Az elszámoló mérők meghibásodását nyilvántartásba kell venni.

A meghibásodást a bejelentést követően 5 munkanapon belül felül kell vizsgálni és a meghibásodás jellegétől függően az intézkedéseket meg kell tenni.

- *Lakásba beépített hőmennyiségmérők esetén a cserére a figyelmet fel kell hívni.*
- Hőmennyiségmérő részelem, vagy teljes mérőeszköz cseréjére azonnal intézkedni kell (új műszer megrendelése, javítása, hitelesítése).

A leszerelt és/vagy cserélt mérőeszközök adatait jegyzőkönyvben, vagy a megrendelőn kell rögzíteni, melyet az ügyfél és a távhőszolgáltató képviselőjének aláírásával kell ellátni.

3.7. Szolgáltatás minőségével kapcsolatos elégtelenségi kifogások

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

Az egyéb felhasználó és a távhőszolgáltató a polgári jog szabályai szerint egyedi közüzemi szerződést köt a távhő folyamatos és meghatározott mértékű szolgáltatására. Ha a távhőszolgáltató által nyújtott szolgáltatás mennyiségi és minőségi paraméterei eltérnek a közüzemi szerződésben meghatározott értékektől, az ügyfél minőségi reklamációval fordulhat a szolgáltatóhoz és jogos reklamáció esetén a szerződésben meghatározott díjvisszatérítés illeti meg.

Amennyiben a minőségi kifogás nem a szolgáltatói tulajdonú berendezés hibájából, hanem a felhasználói tulajdonú berendezés hibájából adódik (indokolatlan bejelentés) szolgáltató a közüzemi szerződésben rögzített kiszállási díjat számol fel az üzemeltetési és karbantartási szerződéssel nem rendelkező ügyfeleknek.

A távhőszolgáltató a szóban és írásban tett bejelentéseket regisztrálja, a lehető legrövidebb időn belül kivizsgálja, és indokolt esetben a szükséges intézkedéseket megteszi. Az intézkedésről a bejelentést tett ügyfelet a szolgáltató minden esetben köteles visszatájékoztatni.

A szolgáltató, illetve az ügyfél az általa okozott káresemények miatt a Ptk. előírásainak megfelelő kártérítésre kötelezett.

Ha a fűtés, vagy melegvíz szolgáltatás egymást követő 2 vagy több napon át a távhőszolgáltatónak felróható okból szünetel, a szüneteltetés időtartamával arányos díj visszatérítés illeti meg a közüzemi szerződésben meghatározottak szerint.

Ha az ügyfél a szolgáltatás mennyiségét, vagy minőségét személyesen, vagy telefonon kifogásolja, akkor a hibafelvevő viselkedése megnyugtató legyen. Válaszában magyarázza meg- amennyiben van róla tudomása – mi okozta, okozhatta a panaszt, hogyan, várhatóan mennyi idő alatt oldható meg, javítható ki. Ha szükséges adjon kellő információt a vonatkozó előírásokról, rendeletekről, jogszabályokról. Viselkedése soha ne legyen fölényes, kioktató, még akkor sem, ha az ügyfélnek nincs igaza. A távhőszolgáltató a beérkezett reklamációt besorolja, kivizsgálja, és haladéktalanul intézkedik a hiba kijavítására. Ennek megtörténtéről értesíti a panasztevőt.

3.8. A részletfizetési megállapodás megkötésének feltételei:

Ha az ügyfélnek valamilyen oknál fogva nagyobb összegű tartozása halmozódott fel társaságunknál, s azt rendezni akarja, kérésére részletfizetési lehetőséget biztosítunk.

A részletfizetésre a TIMPANON Kft gazdasági irodájában (Fő tér 36.) a tartozónak személyesen kell megállapodást kötni.

Részletfizetési megállapodás csak a 60 napon túli tartozásokra köthető.

Az ügyfél amennyiben 60 napon belül nem rendezi számláját, a gazdasági egység fizetési felszólító levelet köteles kiküldeni 8 napos fizetési határidővel. Késedelmes fizetés miatt az esedékességet követő naptól szolgáltató a Ptk. szerinti késedelmi kamatot számítja fel.

Amennyiben a számla nem kerül kiegyenlítésre, úgy bíróságon keresztül fizetési meghagyás kibocsátását kell kezdeményezni.

A kibocsátott fizetési meghagyásra ellentmondással élő ügyfeleinkkel részletfizetési megállapodás megkötésére csak a bíróság jogerős határozata után kerülhet sor.

Részletfizetési megállapodásra a fizetési meghagyás eljárás megindítása előtt kerülhet még sor.

A megállapodás be nem tartása miatt azonnal bírósági eljárást kell kezdeményezni.

A részletfizetési megállapodás feltételei:

a.) Minimális havi törlesztési díj 5.000.- Ft/hó a tárgyhavi távhőszolgáltatási díj megfizetése mellett.

b.) Tartozás összege (tőke és járulékos költségekkel együtt), annak részletfizetési futamideje:

Összeg	Futamidő
20.000.- Ft alatt	max. 3 hónap
20.000.- 50.000.- Ft között	max. 7 hónap
50.000.- 100.000.- Ft között	max. 14 hónap
100.000.- Ft felett	max. 18 hónap

c.) Egyösszegű tartozás rendezése esetén a felszámított kamat maximum 50 %-os mértékű elengedése.

d.) Részletfizetési megállapodás csak egy alkalomra köthető ugyanazon tartozásra vonatkozóan.

A megállapodás időpontjától további késedelmi kamatot nem számolunk fel, csak az addig felmerült postai, bírósági, végrehajtási járulékos költségeket.

Egyetlen részlet elmaradása esetén a teljes hátralék megfizetése egy összegben esedékessé válik.

A megállapodás be nem tartása esetén a behajtási előadó minden esetben köteles bírósági eljárás és végrehajtási eljárás lefolytatását elindítani a díjelszámolási csoport által megadott adatok alapján.

A megállapodások megkötésének aláírására a TIMPANON Kft részéről gazdasági igazgató, pénzügyi és számviteli osztályvezető, távolléte esetén a díjelszámolási csoportvezető jogosult az ügyfél aláírása mellett.

A megállapodás megkötése formanyomtatvány kitöltésével lehetséges.

A megállapodás megkötésekor a tartozó ügyfél részéről a személyi igazolvány bemutatása kötelező, melynek során az ügyintéző az adatokat köteles minden esetben leellenőrizni.

3.9. Egyéb reklamáció

Egyéb reklamáció bejelentését az ügyfél minden esetben megteheti személyesen szóban, vagy írásban, melyet a szolgáltató 15 napon belül írásban válaszol meg.

3.10. Panaszbejelentés kivizsgálására jogosult szervezeti egységek, szervezetek

Az ügyfél panaszával a távhőszolgáltató ügyfélszolgálatához, a tulajdonosához, a fogyasztói érdekképviseleti szervekhez, vagy a területileg illetékes bírósághoz fordulhat. A panasz kivizsgálását első fokon az a szervezet köteles elvégezni, amelyik a bejelentés első

elbírálására, a távhőszolgáltatás teljesítésére, vagy a közüzemi szerződés kötésére hatáskörrel és illetékességgel rendelkezik.

A panaszbejelentésre adott választ az ügyfélszolgálati irodák készítik elő, s aláírásra terjesztik be a távhőszolgáltatási divízióvezetőhöz.

Amennyiben az ügyfél a panaszbejelentést nem az ügyfélszolgálati irodánál tette, úgy a bejelentést fogadó szervezeti egység továbbítja azt az ügyfélszolgálati irodához.

Amennyiben az ügyfél a panaszbejelentésre kapott szóbeli választ nem fogadja el, úgy azt 15 napon belül írásban kell megválaszolni.

Abban az esetben, ha a távhőszolgáltató az ügyfél panaszát nem fogadja el, nem orvosolja, az ügyfél sérelmének orvoslását kérheti az Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület Kazincbarcikai Szervezetétől, illetve az Országos Fogyasztóvédelmi Szervezetektől, vagy egyéb fogyasztói érdekképviseletet ellátó szervezettől, vagy a területileg illetékes városi bíróságtól.

3.11. Ügyintézési határidő

A panasz bejelentések, illetve közérdekű bejelentések kivizsgálására és a lehetőség szerinti orvoslására, továbbá az írásban történő válaszadásra rendelkezésre álló határidő minden esetben 15 nap.

Minden a TIMPANON Kft-hez beérkezett panaszt, illetve bejelentést nyilvántartásba kell venni. A panaszbejelentésre adott szóbeli válasz elfogadását a nyilvántartásban a panaszbejelentővel alá kell íratni.

A panasz elutasítását minden esetben írásban kell megadni indoklással.

Az ügyfélszolgálat a bejelentések intézése és az ügyfél tájékoztatása során köteles együttműködni az fogyasztói érdekeket képviselő társadalmi szervezetekkel és a fogyasztóvédelmi szervekkel.

3.12. Panasz fórumokhoz küldött beadványok intézése

Az önkormányzathoz, más hatóságokhoz, vagy fogyasztóvédelmi szervekhez, fogyasztói érdekképviseletekhez érkező panaszok kivizsgálása során társaságunk a kivizsgálásnál minden olyan adatot, tényt, információt a hatóság rendelkezésére bocsát, amely az ügy megítéléséhez szükséges, illetve mindent megtesz annak érdekében, hogy a panaszügy a lehető legrövidebb idő alatt, de legalább 15 napon belül elintéződjék.

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 az ügyfélnek.

3.13. Az ügyfélszolgálat dolgozóival kapcsolatos főbb követelmények, etikai normák:

- Azoknál a szervezeti egységeknél, ahol az ügyfélfogadás a munkafeladat része, fel kell készülni az ügyfél fogadására.
- Az ügyfelet mindig udvariasan fogadják, ügyeljenek a helyes megszólításra.

- A panaszokat a lehető leggyorsabban oldják meg, az ügyfelet ne küldözgessék, ne kényszerítsék ismételt ügyintézésre, ugyanis ez a szervezetlenség látszatát kelti.
- Tartsák be a megállapodásokat, állják az ügyfeleknek adott szavukat, munkájukért vállaljanak személyes felelősséget és garanciát.
- Törekedjenek a szakszerűség mellett a tárgyszerűségre. Az ügyfél számára mindig korrekt, szakszerű tájékoztatást adjanak.
- Ha az ügyfél kérdésére nem tudnak azonnal választ adni, amennyiben lehetséges az információ beszerzésével ezt utólag tegyék meg, vagy hívják fel vezetőik figyelmét az ügyfél problémájára.
- Az ügyfélről, annak családjáról, körülményeiről, esetleges díjhátralékáról csak a társaságon belül és hivatalos ügyben (pl: bíróság, önkormányzat, stb.) adjanak információt, harmadik félnek sohasem.
- Az ügyfelet kérésükre tájékoztassák az energiatakarékosságot célzó átalakítás lehetőségéről.
- Magatartásukkal alakítsanak ki bizalmat személyük és a társaság iránt. Ennek érdekében törekedjenek arra, hogy az ügyfél kérdéseire, panaszaira minél előbb megoldást találjon.
- Fordítsanak különös gondot öltözködésükre. Kerüljék a kihívó, figyelmet elterelő ruhadarabok, ékszerek viselését.
- Ügyeljenek személyes méltóságuk, hírnevük csorbítatlanságára.
- Tartózkodjanak a befolyással való visszaéléstől, ne fogadjanak el ajándékot, kivéve – ha ezek gesztus értékűek, illetve – a szokásos cégreklámot, reklámtárgyat.
- Munkavégzés előtt és alatt szeszesitalt ne fogyasszanak, ügyfél jelenlétében ne dohányozzanak, ne étkezzenek, ne kávézzanak, és ne beszélgessenek más témákról egymással.
- Akkor is őrizzék meg higgadtságukat, önuralmukat, ha az ügyfél ingerült, agresszív, kerüljék vele a személyes konfliktusok, viták kialakulását.
- Ha az ingerült ügyfelet nem sikerül megnyugtatniuk, és képtelenek a kialakult, kellemetlen helyzet megoldására, értesítsék vezetőjüket.
- Törekedjenek arra, hogy ügyfeleiket még esetleg visszaélések (pl: szabálytalan vételezés) megállapítás esetén se hozzák méltóságukat sértő helyzetekbe.
- Fontos információt telefonon csak akkor továbbítsanak, ha ez a leggyorsabb megoldás és ha nem áll fenn a félreértés veszélye, továbbá ha a közlés nem juthat illetéktelenek tudomására. Célszerű ezért az adatokat faxon, illetve levélben is megerősítetni.
- Hátralékok összegéről információt a személyiségi jogok védelmében telefonon nem adhatnak, kizárólag személyesen az adósnak, vagy hivatalos meghatalmazással rendelkező képviselőjének.
- A munkaidőn kívül és munkahelyen kívüli viselkedésben a társaság hírnevéhez, presztizséhez méltó magatartást tanúsítsanak.
- A munkatársakra, vezetőkre, a társaság munkájára semmilyen negatív tartalmú megjegyzést ne tegyenek.
- Saját munkakörükben létrejövő ügyfélkapcsolataikban erősítsék azt a benyomást, hogy a társaság szakszerű, magas minőségi elvárásoknak megfelelő munkát végez, szemléletében ügyfélbarát.

3.14. Telephelyen kívül – ügyfelekkel kapcsolatban álló – dolgozók magatartása

Az ügyfélkapcsolatban résztvevő, telephelyen kívül munkát végző dolgozók magatartása, és a munkavégzésük módja nagyban meghatározza a társaságunkról alkotott pozitív, vagy negatív képet.

Az alábbi munkakörök sorolhatóak e csoportokba:

- helyszínen (pl: ügyfél lakásában, hőközpontban, hőfogadó állomáson, épületek előtti vezeték hálózaton stb.) szerelést végzők,
- üzemzavarelhárítást végzők,
- a szolgáltatói, vagy felhasználói berendezés karbantartását végző szerelők,
- felhasználói berendezést ellenőrzők,
- hőmérséklet ellenőrzést végzők,
- műszaki vezetéssel megbízott dolgozók,
- más megbízottak.

Fenti csoportokra vonatkozó szabályok a következők:

A./ Helyszíni szerelést-, üzemzavarelhárítást végző dolgozóktól elvárható minimális követelmények:

- Az ügyfélhez való érkezéskor mutatkozzanak be, közöljék jövetelük célját, a várható befejezési időt, kérjék az ügyféltől a szükséges feltételek biztosítását. Ha az ügyfél kéri, igazolják magukat.
- A helyszínen előre bejelentett és egyeztetett időpontban pontosan jelenjenek meg.
- Az ügyfél, megrendelő lakásába, irodájába való belépés előtt a cipőt feltétlenül tisztítsák meg, belépéskor a sapkát, kalapot vegyék le.
- Fordítsanak különös gondot az öltözködésre.
- A munka és védőruhájukat tartsák a munka jellegétől függő megfelelő állapotban, a munka megkezdésekor ápoltan jelenjenek meg.
- Az ügyfélnek végzendő munka megkezdése előtt szervezzék meg a munkát, készítsék elő a szükséges szerszámokat és anyagokat.
- A munkavégzéshez szükséges eszközöket, anyagokat lehetőleg vigyék magukkal. Ne keltsék az ügyfélben a szervezetlenség látszatát.
- Ha valamilyen ok miatt eltávoznak, a távozás okáról az ügyfelet tájékoztassák.
- A munkavégzés előtt és alatt szeszesitalt ne fogyasszanak. A kínálást udvariasan utasítsák vissza.
- Munkavégzés közben – ha megkínálják – vizet, üdítőt, kávét el lehet fogadni, de a kínálást ne kényszerítsék ki.
- Az ügyfelet figyelmesen hallgassák meg, ha a társasággal kapcsolatos problémákat mond el, de ne nyilvánítsanak véleményt, szükség estén irányítsák az ügyfélszolgálathoz.
- Az ügyfél számára mindig korrekt, szakszerű tájékoztatást adjanak.
- Az ügyfelek felé csak olyan információkat adjanak, melyekre felhatalmazásuk van.
- Az ügyfélről, annak családjáról, körülményeiről feltételezett anyagi helyzetéről csak a társaságon belül, hivatalos ügyben adjanak információt, harmadik félnek sohasem.
- A helyszíni munkákhoz használt járművet az időjárási körülményeknek megfelelően tartsák tisztán.
- Az ügyfél ingatlana előtt a gépjárművet úgy állítsák le, hogy az ne zavarja mások közlekedését. A ki és beszálláskor, ki és berakodáskor a lehető legkisebb zajt keltsék.
- A társaságra, munkatársaikra, vezetőikre negatív tartalmú megjegyzést az ügyfél jelenlétében ne tegyenek, még abban az esetben sem, hogyha az adott munkában előzetesen a társaság más alkalmazottjai kifogásolhatóan végezték el a munkájukat.
- Az ügyfeleket kérésükre tájékoztassák az energiatakarékos megoldásokról. A tájékoztatás legyen tárgyszerű, korrekt, s vegye figyelembe az ügyfelek érdekeit.
- A szekunder rendszer, vagy a használati melegvíz hálózat szükség szerinti leürítésével kapcsolatos információk legyenek pontosak, egyértelműek, és közérthetőek. Az információkat a felkészüléshez szükséges idő figyelembe vételével minden érintett számára hozzáférhető módon tegyék közzé.

- Még veszély (pl: vízfolyás) esetén se legyen fellépésük agresszív, az ügyfél engedélye hiányában önhatalmúlag nem követhetnek el magánlaksértést. Ebben az esetben adjanak korrekt tájékoztatást, és próbálják megértetni az ügyféllel a lakásba való bejutás szükségességét.
- Vegyék igénybe az épület kezelőjének, közös képviselőjének vagy hatóság segítségét a lakásba való bejutáshoz abban az esetben, ha az ügyfél veszély (pl: vízfolyás) esetén távol van, vagy más okból nem biztosítja azt.
- A járókelőkkel, a lakossággal, az ügyféllel kerüljék a konfliktusokat, viták kialakulását.
- Akkor is őrizzék meg higgadtságukat, önuralmukat, ha az ügyfél ingerült, agresszív.
- Tartózkodjanak az ügyfélre, annak családjára, környezetére vonatkozó minden személyeskedésnek, sértésnek is ítélhető megjegyzéstől, véleménynyilvánítástól.
- Ügyeljenek az ügyfél, illetve hozzátartozóinak udvarias megszólítására.
- A munkavégzés során tanúsítsanak udvarias, előzékeny, de nem alázatos magatartást az ügyféllel és valamennyi hozzátartozójával szemben egyaránt.
- Az ügyfél magatartására, körülményeire, személyiségére megjegyzéseket még egymás között se tegyenek.
- Az ügyfél lakásában, vagy a közös helyiségekben, lépcsőházakban végzett munkánál fokozottan ügyeljenek a tisztaságra.
- A munkavégzés közben kerüljenek minden felesleges tárgyalást. Az ügyfél kérdéseire tárgyszerűen, és udvariasan válaszoljanak, de a válaszadás során a társaság üzleti és egyéb viszonyairól csak olyan információkat közöljenek, melyek nem sértik a társaság érdekeit és jó hírét. Kellemetlenkedő kérdések elől udvariasan térjenek ki.
- Az ügyfél helyiségeiben, lakásában ne dohányozzanak. Hosszabb idejű munkavégzés esetén is csak az ügyfél által kijelölt helyen és engedélyével gyújtsanak rá.
- Ha a munkát többen végzik az egymás közötti beszélgetés lehetőleg halk hangon történjen, na zavarják a környezetet.
- Fokozottan vigyázzanak arra, hogy amennyire csak lehet a munkavégzés kevés lármával, szeméttel, rendetlenséggel, kárral járjon.
- A falvéseket, fal és mennyezet átfúrásokat, hegesztéseket, szereléseket mindig nagyon óvatosan végezzék.
- A padozatot, a falat és a berendezéseket megfelelő módon védjék meg az esetleges sérülésektől.
- A munkavégzés során keletkezett törmeléket, szemetet, anyaghulladékot a munka végeztével takarítsák össze, s a munkavégzés helyét tisztán adják át.
- Munka közben az ügyféltől lehetőleg ne kérjenek szerszámot, anyagot, ha mégis valamilyen tárgyra volna szükségük, azt mindig udvariasan kérjék, s mindig köszönjék meg a kölcsönadást.
- A szerelők csak a megrendelt munkát végezhetik, kivéve, ha pótmunka szükségessé válik és a megrendelő vállalja annak kifizetését. A szerelők munkaidő alatt a munkakörükkel nem összefüggő munkát („maszek munkát”) nem végezhetnek.
- A szerelés közben keletkezett károkat javítsák ki, ha ez nem lehetséges gondoskodjanak a hibák mielőbbi kijavításáról.
- A munka befejezésekor adják át az elkészült munkát az ügyfél részére. Kérésére minden információt adjanak meg a beépített anyagokról, valamint azok használatáról.
- Törekedjenek a lehető leggyorsabb és megbízható hibaelhárításra, javításra, a mindig tökéletes munkavégzésre.
- A munka végeztével vizsgálják meg minden rendben van-e, minden szerszám megvan-e, majd az ügyfelet kérjék meg a munka átvételére, igazolására, s ezután udvariasan búcsúzzanak el.
- A szabadban történő munkavégzésnél törekedjenek a munkahelyi rendre, a környezet védelmére, megóvására, az eredeti állapot visszaállítására.

- A munkahelyen gondoskodjanak nem csak a saját, hanem a környezetük biztonságáról is. Erről a környezetben tartózkodókat is tájékoztassák.
- A nyilvánosság előtt végzett munka során, valamint a munkahelyen bárhol, tartózkodjanak a munkacsoporton belüli vitáktól, veszekedésektől, hangos magatartástól, illetlen beszédtől.

B./ A méréseket végzőktől és a felhasználói rendszer ellenőrzésénél dolgozóktól elvárt követelmények:

- Az ellenőrzésnél a viták megelőzése érdekében törekedjenek a szakszerűség mellett tervszerűségre.
- Az ellenőrzések során feltárt visszaélések, szerződéstől eltérő, illetve szabálytalan vételezések megállapításakor és közlésekor a hangnem legyen türelmes, de határozott. Ilyen esetekben is kerüljék az ügyfelekkel a konfliktusok, viták kialakulását.
- Ügyeljenek személyes méltóságuk, hírnevük csorbítatlanságára.
- Törekedjenek arra, hogy az ügyfeleket még visszaélések megállapítása esetén se hozzák méltóságukat sértő helyzetekbe.
- Szabálytalan vételezés feltárása esetén a bejelentő személyét a társaság illetékes dolgozóin kívül ne hozzák nyilvánosságra.

C./ A melegvíz kizárásánál a dolgozóktól elvárt magatartás:

- A munka során határozottan, céltudatosan kell fellépni. A TIMPANON Kft és a rendszeresen fizető ügyfelek érdekeit kell képviselni. Minden esetben udvarias magatartást kell tanúsítani.
- A kikötést végző az ügyféllel hátraléka nagyságáról nem vitatkozhat, engedményt nem adhat.
- A csoport tagjai akkor is őrizzék meg higgadtságukat, önuralmukat, ha az ügyfél ingerült, agresszív.
- A kizárás, vagy visszakötés után a szerelő köteles a tevékenységgel járó esetleges rendellenességeket, (pl. vízfolyás, légtelenítés, csöpögés, óra tisztítás) elhárítani.
- Amennyiben a kikötést követően a hátralékos ügyfél rendezi tartozását és kifizeti a ki és visszakötés díját + ÁFA-t (a mindenkor hatályos ÁFA törvény alapján) mérőnként, a visszakapcsolást a rendezést követően lehetőség szerint a következő munkanapon el kell végezni.
- A kizárást végzők is kötelesek maguknál tartani, és kérésre felmutatni a fényképes igazolványukat.

Az ügyfelekkel való udvarias bánásmód nem csak a cég érdeke, hanem az alkalmazottaké is. Munkájuk elismerését csak akkor várhatják el, ha nem csak feletteseik, de az ügyfelek is meg vannak elégedve munkájuk mellett viselkedésükkel is.

4. AZ Ü ZEMI ESEMÉ NYEK RENDSZERE

4.1. Hibaelhárítás
4.1.1. Hibabejelentés

A hiba bejelentése történhet a társaság Távhőszolgáltatási Divíziójának Liget út 2. sz. alatti telephelyén folyamatosan, minden nap 0 – 24 óráig:

- személyesen,
- a 310-038 telefonszámon,
- vagy az 512-166-os faxon (csak ügyfélszolgálati időben látja a személyzet).

Hibát lehet még bejelenteni levélben a 3700 Kazincbarcika Liget út 2. sz. alá, a TIMPANON Kft Távhőszolgáltatási Divíziójának címezve.

4.1.2. A hiba elhárításának rendje

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

- Ha a bejelentett hiba élet- vagy vagyonbiztonságot veszélyeztet, akkor elhárítását azonnal, de legkésőbb a hiba bejelentését követő 1 órán belül kell megkezdeni.
- Ha a hiba teljes lakóépületben, vagy több lakóépületben okoz szolgáltatás-kiesést a javítást azonnal, de legkésőbb a bejelentés időpontjától számított 2 órán belül meg kell kezdeni.
- Ha a bejelentett hiba egy lakást érint, a javítást lehetőleg 08 – 20 óra között a bejelentővel egyeztetett időpontban meg kell kezdeni, legkésőbb 24 órán belül.
- Minden bejelentett hibáról hibafelvételi lapot kell kiállítani, az elhárítás, kijavítás tényét a bejelentővel igazoltatni kell. Kivéve a fűtésindítást, ahol az adott épület lakóközösségének megbízottjával kell az elvégzett munkát igazoltatni.

4.2. Szolgáltatás megszüntetése díjhátralék miatt

Ha a távhőszolgáltatás díját a díjfizető, illetve épületrész tulajdonos a felszólítás ellenére sem fizeti meg, a távhőszolgáltató jogosult az adott épületrészben a szolgáltatást a teljesítés helyétől függetlenül korlátozni, a hátralék megfizetéséig, illetve a részletfizetési megállapodás megkötéséig.

A gyakorlatban ez a melegvíz szolgáltatásból való kizárást jelenti, valamint a fűtés korlátozását a 49/2005 (XII. 22.) sz. Ö nkormányzati rendelet szerint.

5. FOGALOM MEGHATÁ ROZÁ SOK

5.1. Hőmennyiségmérés: A hőszolgáltató által adott és az ügyfél, illetve felhasználói közösség által átvett hőmennyiség mérése, az Országos Mérésügyi Hivatal által igazolt hitelességű hőmennyiségmérő berendezéssel.

5.1/a. Primer hőmennyiségmérő: Az ellátott épületek hőközpontjának hőátadó egységében elhelyezett, az épületek fogyasztási helyének teljes hőfelhasználását mérő hőmennyiségmérő.

5.1/b. Szekunder hőmennyiségmérő: a hőfogadó állomáson, vagy a hőközpont utáni szekunder hálózat bármely pontján felszerelt hőfogyasztásmérő, mely a felhasználói tulajdonú rendszer valamely részének hőfelhasználását méri.

5.2. Költségmegosztás: A fűtési hődíj költségének szétosztása a felhasználói közösség tagjai között a közösség által elfogadott eszköz, illetve módszer. Amennyiben az felhasználói közösség tagjai nem tudnak megállapodni a költségosztás módjáról, úgy a szolgáltató a fűtött légtérfogat arányában osztja fel a költségeket.

5.3. Fogyasztói érdekképviselet: Olyan társadalmi szervezet, amelyet a magánszemélyek egyesülési jogáról szóló törvény alapján hoznak létre azzal az alapszabályban meghatározott céllal, hogy védjék az ügyfél érdekeit, e célnak megfelelően legalább két éve működik, és magánszemély tagjainak száma legalább 50 fő.

5.4. Felhasználói korlátozás: Olyan intézkedéssorozat, amelyet országos tüzelőanyag hiány, vagy környezetvédelmi érdekből szükségessé váló távhőellátás csökkentés érdekében a távhőszolgáltató a 48/2005. (XII. 22.) sz. önkormányzati rendeletben szabályozott módon végrehajtani jogosult.

5.5. Csatlakozási díj: Az új, vagy növekvő távhőellátási igények kielégítéséhez szükséges szolgáltatói berendezés létesítésének az összesített költsége.

5.6. Szabálytalan vételezés: Amennyiben az ügyfél a mérés szerinti elszámolás alapjául szolgáló fogyasztásmérőket, valamint költségmegosztókat és ezek elemeit rendellenesen használta, megrongálta, kiszerelte, a mérés pontosságát befolyásolta, valamint az ezeken található ólom-, műanyag-, alumínium zárakat (együttesen: plombákat) megsértette.

5.7. Nem lakás céljára szolgáló helyiség: Üzlet, műhely, rendelő, iroda, barkácsműhely, klub szoba, gondnoki iroda, valamint a lakások rendeltetésszerű használatához nem szükséges egyéb célra hasznosított helyiség.

6. FELHASZNÁLÓI IGÉNYBEJELENTÉS, TÁJÉKOZTATÁS

6.1 Előzetes tájékozódás

Az új fogyasztási hely létrehozásában, vagy a többlet teljesítmény lekötésében érdekelt építtető, vagy megbízottja a távhőszolgáltatás, illetőleg a többlet teljesítmény iránti igény kielégítésének műszaki – gazdasági feltételeiről még a konkrét igénybejelentés előtt előzetes tájékoztatást kérhet.

A távhőszolgáltató együttműködik az érdekelttel a legkedvezőbb vételezési mód meghatározásában, majd a bejelentéstől számított 30 napon belül az előzetes tájékoztatást írásban a rendelkezésére bocsátja.

A távhőszolgáltatói előzetes tájékoztatás tartalmazza az érdekelt kérelmében előadott és ahhoz melléklet iratokban, tervekben foglalt adatok és igények figyelembevételével a szükséges műszaki, gazdasági követelményeket, a csatlakozás díját, az egyes engedélyek, hozzájárulások szükségességét, és eljárásmódját, valamint a tervező kérésére a felhasználói hőközpont kiviteli tervének elkészítéséhez szükséges adatokat.

6.2 Igénybejelentés

6.2.1. Igénybejelentés az ügyfél részéről

A távhő hálózatra csatlakozni szándékozó új, vagy a korábbinál nagyobb hőteljesítményt igénylő meglévő hőfelhasználási hely tulajdonosa konkrét igényét és az igénylő adatait az alábbi tartalommal kell a távhőszolgáltatónak bejelentenie:

Háztartási célú ügyfél esetén:

- Az igénylő (tulajdonos), vagy az igénylő megbízottja adatait (név, állandó lakcím, levelezési cím, személyi igazolvány szám, anyja neve),
- A felhasználás helyének adatait (cím, megnevezés),
- Fűtési csúcshőigény (kW),
- Használati melegvíz csúcshőigény (kW),
- Egyéb célú csúcshőigény (kW),
- Összes csúcshőigény (kW),
- Fűtött légtérfogat (lm^3),
- A távhőszolgáltatás jellege, díjszabás,
- Az üzembe helyezés igényelt időpontja,
- Egyéb adatok, igények.

Egyéb célú ügyfél esetén:

- Az igénylő (tulajdonos) adatait (név, cím, levelezési cím),
- Cégbírósági vagy nyilvántartási azonosító adatok,
- Pénzintézet megnevezése,
- Pénzintézeti számlaszám,
- Adószám,
- A felhasználás helyének adatai (cím, megnevezés),
- Fűtési csúcshőigény (kW),
- Használati melegvíz készítés csúcshőigény (kW),
- Technológiai célú csúcshőigény (kW),
- Összes csúcshőigény (kW),
- Fűtött légtérfogat (lm^3),
- A távhőszolgáltatás jellege, díjszabás,
- Az üzembe helyezés igényelt időpontja,
- Díjfizető neve, címe,
- Fizetési mód,
- Várható hőfelhasználás mértéke havonkénti bontásban (GJ),

- Egyéb adatok, igények.

Bővítés esetén a meglévő és a tervezett csúcshőigényt is fel kell tüntetni.
Háztartási célú ügyfélnek aláírásával, egyéb célú igénylőnek cégbejegyzés szerinti aláírásával kell ellátnia.

6.2.2 Tájékoztatás a távhőszolgáltató részéről

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

A csatlakozási vagy bővítési engedélyt (mely tartalmazza a csatlakozás feltételeit is) ügyfél közvetlenül TIMPANON Kft-től kapja meg.

A hőteljesítmény lekötési szerződés és a mellékelt ajánlat a felek jogi kötelezettség vállalását fejezi ki arra vonatkozóan, hogy a szükséges létesítmények elkészülte után a fogyasztási helyre vonatkozóan a távhőszolgáltatási közüzemi szerződést egymás között létrehozzák.

A csatlakozási ajánlatot a távhőszogáltató a konkrét igénybejelentésre

- előzetes tájékoztatás megléte esetén 15 napon belül,
- annak hiányában 30 napon belül köteles írásban megküldeni.

6.2.3 A csatlakozási ajánlat tartalma

- Az ügyfél konkrét igénybejelentésének előzőekben felsorolt adatai,
- A csatlakozási pont megjelölése,
- Az egyes engedélyek, hozzájárulások szükségessége, és eljárási módjai,
- A csatlakozás, illetve a szolgáltatás műszakilag indokolt, és jogszabályban előírt pénzügyi feltételei, így:
  - A hálózatfejlesztési hozzájárulás összege,
  - A szükséges létesítmények finanszírozási feltételei,
  - A szolgáltatás díjára vonatkozó jogszabály megjelölése,
- Megegyezésen alapuló egyedi feltételek,
- Időpont, ameddig a távhőszolgáltató az ajánlatban foglaltakhoz kötve van.

6.2.4. Az igénylő nyilatkozata az ajánlat elfogadásáról

Az igénylő a csatlakozási ajánlat érvényességi idején belül írásban közölheti a szolgáltatóval módosítási igényeit, illetve az ajánlat elfogadása esetén aláírásával ellátva visszaküldheti a hőteljesítmény lekötési szerződést.

Módosított igénybejelentés esetén a műszaki, gazdasági feltételek megváltozása miatt az érvényességi határidők módosulhatnak.

A hőteljesítmény lekötési szerződés megkötése esetén felek megfelelő időben intézkednek az általuk finanszírozott létesítmények megvalósítása érdekében.

A szerződés felmondása esetén a felmondó fél viseli a meghiúsulás miatt a másik fél addig felmerült költségeit.

6.3 Csatlakozás feltételei

6.3.1 Fogyasztási helyek, csatlakozások létesítése

- **Csatlakozási pont:**

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

- **Csatlakozások létesítése**:

  Új felhasználási hely a távhő rendszerre felhasználói hőközponttal csatlakozhat.

  Eltérő megállapodás hiányában a szolgáltatói berendezések létesítése a távhőszolgáltató, a felhasználói berendezések létesítése az ügyfél feladata.

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

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

  A közüzemi szerződés hatályba lépéséig távhőszolgáltató és az igénybejelentő köteles elvégezni mindazokat a munkákat, amelyek a távhő szolgáltatásához, illetőleg vételezéséhez szükségesek.

  A távhőszolgáltatásba már bekapcsolt felhasználó csak a távhőszolgáltató előzetes hozzájárulásával létesíthet új felhasználói berendezést, helyezhet át, alakíthat át, és szüntethet meg meglévő felhasználói berendezést.

- **Tulajdonjogi határ**:

  Meglévő felhasználói csatlakozások esetén a tulajdonjogi határ a meglévő tulajdonviszonyok szerint a közüzemi szerződésben kerül rögzítésre.

  Új felhasználói csatlakozás esetén a bekötő vezetéken a telek határ.

- **Elszámolási mérőberendezés:**

  <u>Hőmennyiségmérő</u>

  A távhőszolgáltató a szolgáltatott távhő mennyiségét a felhasználói hőközpontban, vagy szolgáltatói hőközpontban, illetve hőfogadó állomásokon hőmennyiségmérővel köteles mérni, és a mért adatok alapján az érvényes önkormányzati rendelet szerint elszámolni.

  A szolgáltatói és felhasználói hőközpontra kapcsolt épületek hőfelhasználásának elszámolására a hőközpontba beépített primer oldali hőmennyiségmérő szolgál. Szolgáltató méri a primer oldalon az összes felhasznált hőmennyiséget, valamint a fűtési célú vagy a használati melegvíz előállításához szükséges hőmennyiséget. A kettő mérés

különbözete adja a harmadik értékét. Fűtési idényen kívül az összes felhasznált hőmennyiség mért értéke adja a használati melegvíz célú hőfelhasználást.

A hőfelhasználás költségeinek az egyes épületek közötti szétosztására alkalmasak a hőfogadó állomásokon, vagy annak hiányában, az egyes épületekben a fűtési rendszerbe beépített hőmennyiségmérők.

Az elszámolás módja a hőközpontban mért összes hőfelhasználásra vonatkozóan, az egy hőközponthoz tartozó összes épület, épületrész tulajdonosainak meghatározása szerint a közüzemi szerződésben kerül rögzítésre.

Egyedi hőmennyiségmérés esetén:

A lakóépületben lévő lakások és helyiségek használói által vételezett távhő mennyiségének mérésére alkalmas hőmennyiségmérők felszerelése nem tartozik a távhőszolgáltató kötelezettségei közé. Azokat az épület tulajdonosa jogosult felszerelni úgy, hogy az egy hőközponthoz tartozó valamennyi lakásnak, helyiségnek használója által vételezett távhő mennyisége külön – külön mérhető legyen.

Az egyedi hőmennyiségmérők karbantartása, cseréje, újrahitelesítése a tulajdonosok kötelessége.

Hőközponti mérés esetén:

Az ügyfél jogosult saját költségére ellenőrző mérőt felszerelni, de ez a szolgáltatott távhő mennyiségének elszámolására nem alkalmazható.

A távhőszolgáltató és az ügyfél köteles egymást kölcsönösen tájékoztatni a mérő cseréről.

Egyedi használati melegvíz mellékmérő:

A háztartási célú ügyfelek és a nem üzemi célú egyéb ügyfelek a használati melegvízfogyasztást melegvíz mellékmérővel, mint költségmegosztóval feloszthatják a hőközponti hőmennyiségmérőre vetítve.

Elszámolása a 49/2005. (XII. 22.) sz. önkormányzati rendelet szerint történhet.

A melegvíz mellékmérők szakszerű felszereléséről, hitelesítéséről, javításáról, cseréjéről az ügyfélnek kell gondoskodnia.

6.3.2. A felhasználó csatlakozásának műszaki feltételei:

A felhasználói berendezéseket úgy kell létesíteni és üzemeltetni, hogy az a távhő rendszer biztonságát, más ügyfél vételezését ne veszélyeztesse.

Ennek érdekében a távhőszolgáltató részletesen előírja a felhasználók távhő rendszerre történő csatlakozásának műszaki feltételeit jelen üzletszabályzat 2. sz. mellékletében (Hőfelhasználók műszaki csatlakozási feltételei a kazincbarcikai távhőellátó rendszerre).

6.3.3. A felhasználó csatlakozásának jogi, gazdasági feltételei:

- A felhasználói berendezés létesítése, üzemeltetése és fenntartása a hőfelhasználási hely tulajdonosának kötelessége.
- A felhasználói hőközpont kiviteli tervének elkészítéséhez a távhőszolgáltató köteles díjmentesen adatokat szolgáltatni.
- A háztartási célú felhasználók hőközpontjainak kiviteli tervét a távhőszolgáltató köteles díjmentesen felülvizsgálni.
- Az üzembe helyezési eljáráshoz a távhőszolgáltatót meg kell hívni, távhőszolgáltató köteles díjmentesen közreműködni.
- A távhőszolgáltató a szolgáltatói berendezés üzembiztonsága, a vagyonbiztonság, valamint az élet és egészségvédelem érdekében a felhasználói berendezést felülvizsgálhatja, és ha azt állapítja meg, hogy az nem felel meg a műszaki előírásoknak, szabványoknak, a bekapcsolást megtagadhatja, feltételhez kötheti, illetőleg köteles azt megtagadni.
- A szolgáltatói eszközöket, berendezéseket a távhőszolgáltató létesíti, üzemelteti és karbantartja.
- Az ingatlan tulajdonosának távhőellátását szolgáló bekötővezeték az adott ingatlanon tulajdonosi hozzájárulással vezetékjogi jogi engedély és kártalanítás nélkül létesíthető.
- A hozzájárulás nem vonható vissza.
- A felhasználói hőközpontot és hőfogadó állomást magában foglaló helyiség használatáért a felhasználó a távhőszolgáltatótól térítésre nem tarthat igényt.

6.4. A szolgáltatás ideiglenes szüneteltetése, vagy a felhasználó végleges kikapcsolásának feltételei

A szolgáltatás ideiglenes szüneteltetésére, vagy a felhasználó végleges kikapcsolására a felhasználó, vagy a távhőszolgáltató kezdeményezésével kerülhet sor.

6.4.1. Ideiglenes szüneteltetés:

A felhasználó kezdeményezheti a szolgáltatás ideiglenes szüneteltetését, amennyiben az általa használt (ingatlant) épületet

- átépíti, vagy
- annak használatát bizonyos ideig szünetelteti.

A szüneteltetés további feltételei megegyeznek a végleges kikapcsolás feltételeivel.

Az ideiglenes szüneteltetés időtartamára a felhasználó a vonatkozó önkormányzati rendeletben meghatározott hőszolgáltatási alapdíjat köteles megfizetni.

A távhőszolgáltató akkor kezdeményezhet ideiglenes szüneteltetést, ha

- előre tervezett módon a felhasználóval azt előzetesen egyezteti, vagy
- amikor a felhasználó a közüzemi szerződést megszegi, vagy
- előre nem látható, váratlan meghibásodás azt indokolttá teszi.

A szerződésszegés következményeiről részletesen a közüzemi szerződés rendelkezik.

Ha a felhasználó a távhő folyamatos és biztonságos szolgáltatását, illetőleg más felhasználó szerződés szerinti távhő vételezését zavarja, vagy veszélyezteti, a távhőszolgáltató a szolgáltatást felfüggesztheti (kizárhatja).

Ha a felhasználó a távhőszolgáltatás felfüggesztése okának megszüntetéséről a távhőszolgáltatót írásban értesítette, az értesítés kézhezvételét követő munkanapon a távhőszolgáltatást meg kell kezdeni.

6.4.2. Végleges kikapcsolás

Végeleges kikapcsolásra a közüzemi szerződés felmondása esetén kerülhet sor.

Az általános közüzemi szerződést az épület, illetve épületrész tulajdonosa vagy a társasház közösség 30 napos felmondási idővel a közüzemi szabályzatban meghatározott módon fűtési idény végére mondhatja fel, az alábbiak szerint:

- Amennyiben a szerződés felmondása év közben október 31-e után történik meg a következő évre vonatkozóan az ügyfél köteles megfizetni a távhőszolgáltatás következő évre vonatkozó teljes évi alapdíját.
- A csatlakozási díjat nem fizetett ügyfél a szerződés felmondását követő 30 napon belül köteles egy összegben megfizetni a szolgáltató tulajdonában lévő megszűnt berendezések állóeszköz értékének nyilvántartott nettó értékét.
- A közüzemi szerződést a távhőszolgáltató csak abban az esetben mondhatja fel, ha az ügyfél a szolgáltatás díját 90 napon keresztül nem fizeti meg. Ebben az esetben a közüzemi szerződés felmondása miatt az épületben, épületrészben esetleg bekövetkező kár az ügyfelet terheli.

6.4.3. Csatlakozási díj

A távhőhálózatra csatlakozni szándékozó új, vagy a korábbinál nagyobb hőteljesítményt igénylő meglévő fogyasztási hely tulajdonosának igénybejelentésére a távhőszolgáltató köteles az igény kielégítésének műszaki, gazdasági feltételeiről és lehetőségeiről tájékoztatást adni és a legkedvezőbb és leggazdaságosabb vételezési mód meghatározásában az igénylővel együttműködni.

Távhőszolgáltató Kazincbarcika város Önkormányzatának 49/2005. (XII. 22.) sz. rendeletében meghatározott csatlakozási díj fizetését kérheti.

A csatlakozás eljárási rendjét Kazincbarcika város Önkormányzatának 49/2005.(XII. 22.) sz. rendelete, valamint az üzletszabályzat 2. sz. melléklete tartalmazza.

7. A SZOLGÁLTATÓ MINŐSÉGI JELLEMZŐI

Hőközponti mérés esetén a távhőszolgáltatónak a csatlakozási ponton (teljesítési hely) kell a közüzemi szerződésben lekötött távhő teljesítménnyel és távhő mennyiséggel rendelkezésre állnia, függetlenül attól, hogy a távhőszolgáltató szerződéses kötelezettsége csak hőenergia szolgáltatására, vagy fűtési célú, illetőleg használati melegvíz szolgáltatási célú távhőszogáltatásra irányul. A csatlakozási pontot a közüzemi szerződésben rögzíteni kell.

Az egyes távhőszolgáltatási fajták mértékét a távhőszolgáltatási közüzemi szerződésben a szerződő felek határozzák meg.

Fűtési célú hőszolgáltatás esetén a szolgáltatónak a fűtési időszakban a $-15^{o}C$ méretezésű külső léghőmérséklethez tartozó szerződött hőteljesítménnyel, ennél magasabb külső

hőmérsékletnél a szerződött teljesítménynek a tényleges külső napi átlaghőmérséklethez tartozó arányos részével kell az ügyfél rendelkezésére állnia.

Használati melegvíz szolgáltatás esetén a használati melegvíz hőmérséklete a kifolyó csapoknál el kell, hogy érje a 40^{o}C-ot.

8. MINŐSÉG BIZTOSÍTÁSA

A TIMPANON Kft arra törekszik, hogy a jogszabályokban meghatározott keretek, és követelmények szerint az ügyfelek igényeit teljes körűen kielégítse.

A TIMPANON Kft Szervezeti és Működési Szabályzata, valamint a belső utasítások az ügyféllel való szerződéskötéstől a szolgáltatás fenntartását és biztonságát garantáló folyamatokon keresztül az alkalmazottak oktatásáig megfelelő szabályok szerinti összehangolt működése teszi lehetővé, hogy a szolgáltatás folyamatos, egyenletesen jó minőségű legyen.

9. SZERZŐDÉSES KAPCSOLATOK

Az ügyfél és a szolgáltató közötti jogviszony részletes szabályait közüzemi szerződésben kell rögzíteni.

A távhőszolgáltatót törvény szerinti szerződéskötési kötelezettség terheli, melynek megfelelően a polgári jog szabályai szerint a lakossági felhasználókkal általános, az egyéb felhasználókkal pedig egyedi közüzemi szerződést köt a távhőszolgáltatás megkezdését megelőzően, vagy annak folyamán.

A közüzemi szerződés létrejöhet:

- Lakossági háztartási- és egyéb célú felhasználók, társasház közösségek és a szolgáltató között,
- Egyéb üzemi és egyéb nem üzemi felhasználók és a szolgáltató között.

9.1. A közüzemi szerződés fajtái:

- Általános közüzemi szerződések (üzletszabályzat 5. és 6. sz. mellékletei) (Határozatlan időre szól)
  (Írásban kell megkötni.)
- Egyedi közüzemi szerződések (üzletszabályzat 7. és 8. sz. mellékletei) (Határozott időre szól)
  (Írásban kell megkötni)
- Megállapodások hőszolgáltatás elszámolására (üzletszabályzat 12. és 13. sz. mellékletei) (Határozatlan időre szól)
  (Írásban kell megkötni)

A távhőszolgáltató köteles a felhasználónak a szerződés tervezetét megküldeni.

Ha az ügyfél a szerződés tervezetet véleményeltéréssel írta alá, a szerződés nem jön létre, a véleményeltérést új ajánlatnak kell tekinteni.

A távhőszolgáltató a kézhezvételtől számított 15 napon belül egyeztetést köteles kezdeményezni az ügyféllel.

A szerződés az eredményes egyeztetést követő együttes aláírással jön létre.

Az ügyfél az általános közüzemi szerződést 30 napon belül aláírva köteles visszaküldeni a véleményeltéréssel együtt.

9.2. A szerződés megkötése:

Amennyiben a közüzemi szerződés az épület tulajdonosával (lakóközösséggel) kerül megkötésre:

A szerződés megkötésének feltétele, hogy a társasház közösség képviselője rendelkezzék:

- A szerződéssel kapcsolatos eljárásra és a szerződés aláírására vonatkozó eljárási jogosultságát igazoló dokumentummal (pl.: közgyűlési határozat).

A szerződés előkészítését követően és a feltételek teljesülése esetén a társasház közösség képviselője és a távhőszolgáltató megköti a szerződés mellékletét képező üzemviteli megállapodást, melyben a hőfelhasználást befolyásoló intézkedések módjai kerülnek rögzítésre.

A szerződés és mellékletei 2 példányban készülnek, melyből 1-1 pld a társasház közösséget, 1-1 pld pedig a távhőszolgáltatót illeti meg.

9.3. A szerződés tartalma:

- Az érintett épületek azonosító adatai (objektum szám, cím, lekötött hőteljesítmény, fűtött légköbméter),
- a közösség képviselőjének adatai,
- épületrészek tulajdonosainak, díjfizetőinek adatai,
- távhőszolgáltatás jellege (hőenergia, fűtési célú, használati melegvíz célú)
- a közüzemi szerződés teljesüléséhez szükséges kötelezettségek megnevezése, és teljesülési határideje,
- a használati melegvíz készítéséhez szükséges hálózati hidegvíz rendelkezésre bocsátójának megnevezése, ha azt a szolgáltató melegíti fel,
- az elszámoló hőmennyiségmérők helyének megnevezése és azok felsorolása,
- teljesítési hely megnevezése,
- az felhasználói hőigény kielégítéséhez szükséges távhő teljesítménye és mennyisége,
- a vételezés megkezdésének időpontja,
- fűtési célú szolgáltatás időtartama, illetve megkezdésének és befejezésének feltételei,
- a távhő díja (díjszabás, hatósági ár esetében az erre történő utalás),
- amennyiben a díj megfizetése épületrészenként (lakásonként) külön-külön történik, a díj lakóközösség által meghatározott megosztásának módja, arányai, változó arányok esetén (pl. költségmegosztó, mellékvízmérők alkalmazása, esetleges leolvashatatlansága) az erre vonatkozó eljárás rendje,
- a távhőszolgáltató és az ügyfél szerződésszegésének következményei,

- a közüzemi szerződés hatálybalépésének és megszűnésének időpontja, a felmondási idő,
- országos tüzelőanyag-hiány, vagy környezetvédelmi ok esetén a szolgáltató által foganatosítható teljesítmény-csökkenés mértéke,
- a szerződésmódosítás módja,
- szolgáltató kötelezettségei,
- fizetendő díjtételek,
- üzemvitellel kapcsolatos megállapodások,
- berendezések fenntartása, ellenőrzése,
- szolgáltatott távhő mérése,
- mérők hitelesítésének szabályai,
- adatszolgáltatási kötelezettségek,
- elszámolási kötelezettség,
- távhődíj fizetési rendje,
- szerződés hatálya,
- felmondás szabályai,
- irányadó jogszabályok,
- mellékletek száma,
- dátum és aláírás.

A szerződés időbeli hatálya: határozatlan időre szól.

A díjfizetésre a közüzemi szerződés mellékletét képező Megállapodást köt a szolgáltató az ügyféllel a 12. illetve 13. számú melléklet szerint.

9.4. Szerződésmódosítás

Felek a szerződést közös megegyezéssel módosíthatják.

A szerződést érintő elszámolás-technikai kérdések tekintetében évente egyszer, az új elszámolási időszakot megelőzően 60 nappal.

Amennyiben a szerződés hatálya alatt az áralkalmazás jogszabályi feltételei megváltoznak, a szerződésnek a változással érintett részei helyébe – az ügyfél írásbeli értesítése mellett – az új jogszabály rendelkezései lépnek.

9.5. Szerződés felmondása:

Ügyfél az alábbi feltételek együttes fennállása esetén kérheti a szerződés felmondását:

- Az általános közüzemi szerződést ügyfél 30 napos felmondási határidővel fűtési időszak végére mondhatja fel az érvényes jogszabályok feltételeinek megléte esetén a 6.4.2. pont szerint.
- Amennyiben az ügyfél több önálló ingatlant ellátó hőközpontból kapja a hőenergiát, a szerződés felmondásának jogát mind az ellátó, mind az ellátott épületek lakóközössége képviselője útján csak együttesen gyakorolhatja.

9.6. Egyedi melegvíz mellékmérés szerinti elszámolásra vonatkozó megállapodás:

Megállapodás megkötése: Az ügyfél a melegvíz mellékmérő(k) szakszerű felszerelése esetén a távhőszolgáltatóval megkötheti a megállapodást.

Megállapodás tartalma:

- A fogyasztási helyhez tartozó épület azonosító adatai,
- Fogyasztási hely azonosító adatai,
- Díjfizető adatai,
- Tulajdonos adatai,
- A megállapodás érvénybelépésének időpontja,
- A melegvíz mellékmérő(k) típusa, mérete, gyári száma, hitelesítésének időpontja,
- A szolgáltató mérőellenőrzési jogosultsága, illetve az ellenőrzés módja,
- Mérők hitelesítéséből, meghibásodásából adódó ügyfelet terhelő kötelezettségek,
- Ü gyfél egyéb kötelezettségei,
- Szolgáltató kötelezettségei,
- Mérő(k) leolvasásának rendje,
- Elszámolás rendje,
- Melegvízdíj fizetésének rendje,
- Irányadó jogszabályok,
- Felmondás és megszűnés esetei,
- Dátum és aláírás.

A megállapodás időbeli hatálya: határozatlan időre szól

Megállapodás módosítása:

A megállapodást csak mindkét fél egyetértésével lehet módosítani.

Az ügyfél, írásban kérheti az előlegként havonta számlázandó melegvíz mennyiség módosítását, ami nem számít megállapodás módosításnak.

Megállapodás felmondása:

Ügyfél részéről: Bármikor, a záró óraállás közlési kötelezettségével, valamint a melegvíz vételezés megszüntetése lehetőségének biztosításával. A használati melegvíz szolgáltatás megszüntetésére vonatkozóan az Üzletszabályzat 6.4.2. fejezet távhőellátás megszüntetésének feltételei az irányadóak.

Szolgáltató részéről: Amennyiben az ügyfél nem teljesíti a megállapodásban foglalt kötelezettségeit.

9.7. Egyedi közüzemi szerződés:

A szerződés tartalma:

- A szerződő fél megnevezése,
- Az ügyfél telephelye, hőfelhasználási hely azonosító adatai,
- Felhasználó kötelezettségei,
- Szolgáltató kötelezettségei,
- A távhőszolgáltatás üzemvitelével kapcsolatos követelmények,
- A szolgáltatás teljesítési helyének, csatlakozási pontnak a meghatározása,
- A csatlakozási pont utáni berendezések tulajdonjogának meghatározása,
- A szolgáltatott, illetve vételezett hőenergia mérését érintő kérdések,
- A hőmennyiségmérő ellenőrzésével, hitelesítéssel kapcsolatos kötelezettségek,
- A távhőszolgáltatás szüneteltetésének, korlátozásának esetei,
- A szolgáltatással kapcsolatos egyéb megállapodások (szolgáltatói, illetve felhasználói berendezések, üzemeltetési, fenntartási kötelezettségei, felhasználói berendezések átalakítási, bővítési módja, stb.),
- A hőszolgáltatás díjai, illetve azok kiegyenlítésének módja,
- A szolgáltatott díj visszatérítési kötelezettségének esetei, hőszolgáltatásból való kizárás okai,
- A szerződésszegéssel okozott kár kapcsán felmerülő kártérítési felelősség,
- Szerződés felmondásának módja, felmondási határidő,
- Dátum, aláírás.

A szerződés mellékletének tartalma:

- A hőszolgáltatási egység megnevezése, ezen belül vezetékegység, az akna számának – ahonnan az ügyfél ellátásra kerül – feltüntetése,
- Az ügyfél által lekötött hőteljesítmény MW-ban, valamint a hozzá tartozó térfogatáram m^3/h-ban.
- A fizetendő díjtételek egységára, tényleges, és tervezett összege éves szinten és havi bontásban.
- Az adott hőhordozó közeg névleges hőmérséklete,
- A felhasználó és a szolgáltató részéről a távhőellátással, illetve vételezéssel kapcsolatosan intézkedésre jogosult személyek neve, telefonszáma, szolgáltató hibafelvevő telefonszáma.

A szerződés időbeli hatálya, és módosítási, felmondási lehetősége.

A szerződés hatálya határozott idejű. Módosítása mindkét fél együttes akaratának megfelelően történhet.

9.8. Energiabeszállítói szerződések

A távhőszolgáltatás zavartalan és biztonságos ellátása érdekében a következő szerződések megkötése szükséges a külső energiabeszállítókkal:

- Hőenergia vásárlása: a KAZINC-THERM Kft-vel határozott idejű és éves operatív szerződés
- Villamos energia vásárlására: ÉMÁSZ ZRt-vel megkötött általános közüzemi szerződés

Hibás teljesítésekről a szükséges intézkedéseket is tartalmazó jegyzőkönyvet kell felvenni.

9.9. A szerződő felek kötelezettségei és jogai a szolgáltatás teljesítése – igénybevétele folyamán

9.9.1. Szolgáltató kötelezettségei

- A szolgáltató köteles a működési engedélyben meghatározott ellátási területen folyamatos, biztonságos és az elvárt színvonalú, meghatározott mértékű távhőszolgáltatásra.
- A szolgáltatónak fogyasztási helyen lévő csatlakozási pontnál akkora hőteljesítménnyel kell az ügyfél rendelkezésére állnia, hogy a fogyasztási helyen lévő helyiségek hőmérséklete – az eredetei tervezési állapotnak és a műszaki előírásoknak megfelelő üzemképes felhasználói vezetékhálózat és felhasználói berendezések mellett megfeleljen a közüzemi szerződésben rögzített követelményeknek.
- Szolgáltató a felhasználó megbízottját értesíti az elszámoló mérők leolvasási időpontjáról az elszámolási időszak vége előtt legalább 8 nappal dátum, időpont, helyszín megjelöléssel. Felhasználó megbízottja jogosult a mérőállás rögzítésénél jelen lenni, távolmaradása azonban a mérőállás rögzítését nem hiúsítja meg.
- A szolgáltató a lakossági felhasználóval köteles általános közüzemi szerződést kötni.
- Az általános közüzemi szerződés szövegét a szolgáltató ügyfélszolgálatán szembetűnő helyen ki kell függeszteni.
- A szolgáltató köteles a szolgáltatói és az általa üzemeltetett felhasználói berendezések állandó üzemképes állapotáról gondoskodni, azokat rendszeresen ellenőrizni, karbantartani, fejleszteni.
- Köteles az új, vagy növekvő igények kielégítésére a szükséges fejlesztéseket elvégezni.
- Felhasználói berendezés létesítéséhez a szolgáltató köteles díjmentesen segítséget nyújtani (adatszolgáltatás, terv felülvizsgálat, üzembe helyezési eljáráson való részvétel).
- Köteles megtagadni az általános közüzemi szerződés megkötését, ha a felhasználó által létesített felhasználói berendezés az életet, az egészséget, vagy a vagyonbiztonságot veszélyezteti.
- Ha a felek az egyedi közüzemi szerződés tartalmában nem tudnak megállapodni, az ügyfél kérésére a távhőszolgáltató az általános közüzemi szerződés feltételeinek megfelelően köteles távhőt szolgáltatni.
- A szolgáltató teljes ellátási körzetében köteles a fűtéshez felhasznált hőenergia hőfogadó állomásonkénti mérését megteremteni.
- A szolgáltató a hőközpontonkénti és hőfogadó állomásonkénti mérőhelyek kialakítását saját költségén köteles elvégezni.
- Ahol a felhasznált hőenergia mérhető, ott a szolgáltató a szolgáltatott távhő mennyiségét mérés szerint köteles elszámolni.
- *Köteles az elszámolómérők állását minden év május hó végén, illetőleg árváltozás alkalmával leolvasni, és megfelelő módon rögzíteni.*

- Szolgáltató köteles a hőmennyiségmérő által mért hőenergia költségét – a felhasználói közösség adatszolgáltatásának megfelelően, ennek hiányában a fűtött lm^3 arányában – az épületrészek (lakások) tulajdonosai részére szétosztani, és azokat a díjfizetési megállapodásban rögzített feltételek szerint számlázni.
- A hőközponti, illetve hőfogadó állomási hőmennyiségmérőt, fővízmérőt, a felhasználó kérésére a távhőszolgáltató köteles megvizsgáltatni.
- Szolgáltató köteles a tulajdonában lévő hőmennyiségmérők és más szolgáltatói elszámoló mérők OMH előírás szerinti hitelesítéséről, meghibásodás esetén javításáról gondoskodni.
- Szolgáltató köteles a mérőcseréről a felhasználót, illetve annak képviselőjét értesíteni.
- Fűtés indításkor köteles a légtelenítési munkálatokat az ügyfelek részére térítésmentesen elvégezni, az indítást követő első 10 napban.
- Köteles a távhőszolgáltatást a közüzemi szerződésben meghatározott időpontban megkezdeni.
- Az üzemzavart köteles a lehető legrövidebb időn belül megszüntetni.
- Köteles a tervezett karbantartás előtt 8 nappal az érintett ügyfeleket értesíteni a szolgáltatás szüneteltetéséről.
- A távhőszolgáltatás előre nem tervezett szünetelése miatt a felhasználói berendezésekben keletkezett károkat - amennyiben a szolgáltatás szünetelésében az ügyfél vétlen - a szolgáltató köteles megtéríteni.
- Szolgáltató a szolgáltatást felfüggeszti, ha az ügyfél a távhő folyamatos és biztonságos szolgáltatását, illetőleg más ügyfél szerződésszerű távhő vételezését zavarja, vagy veszélyezteti.
- Köteles a távhőszolgáltatás felfüggesztési okának megszüntetésére vonatkozó írásbeli értesítés kézhezvételét követő munkanapon a távhőszolgáltatást megkezdeni, ha a szolgáltató meggyőződött a felfüggesztés okának megszüntetéséről.
- Szolgáltató köteles a távhőszolgáltatásról készült számlát havonta a felhasználó, illetőleg díjfizető részére megküldeni.
- Szolgáltató köteles felhívni ügyfél figyelmét az ellenérték késedelmes teljesítése esetén alkalmazott jogkövetkezményekre:
  - Felszámítandó késedelmi kamatfizetési kötelezettségre,
  - Bírósági, végrehajtási eljárás költségeire,
  - Melegvíz szolgáltatás felfüggesztésére,
  - Fűtéskorlátozásra,
  - Egyéb járulékos költségekre.
- Szolgáltató köteles az ügyfél panaszát lehetőség szerint azonnal, de legkésőbb 15 napon belül megvizsgálni és ennek eredményéről az ügyfelet értesíteni. A panasz elutasítását indokolni kell.
- Szolgáltató köteles a szolgáltatás kapcsán tudomására jutott ügyféladatokat, információkat a személyi adatok védelmére vonatkozó előírások szerint kezelni.
- Szolgáltató köteles olyan nyilvántartási és elszámolási rendszert kialakítani, amely az árak, díjak áttekinthetőségét biztosítja.
- Felhasználói (többlet) teljesítményigény bejelentésére a szolgáltató 30 napon belül válaszolni köteles.
- Szolgálattó köteles együttműködni az ügyfeleket érintő kérdésekben a fogyasztóvédelmi szervekkel, illetve fogyasztói érdekképviseletekkel.
- Szolgáltató köteles az fogyasztóvédelmi szerveket és az ügyféli érdekképviseleteket tájékoztatni azokról az adatokról és információkról, amelyek a fogyasztói érdekvédelem gyakorlásához szükségesek és az ügyfeleket érintő kérdésekkel kapcsolatosak.
- Energiahordozó hiány, vagy környezetvédelmi okból köteles a korlátozási sorrend tervezetet elkészíteni, azt évenként felülvizsgálni, és erről az érintetteket tájékoztatni.

- Köteles a korlátozási sorrend tervezetet és a felhasználói véleményeltéréseket a települési önkormányzat részére megküldeni.
- A távhő vételezését korlátozó eszközök, berendezések beszerezése, felszerelése, üzemeltetése, karbantartása és ellenőrzése, az ezzel kapcsolatos költségek viselése a szolgáltató kötelessége.
- Köteles az idegen ingatlan használata során okozott kár megtérítésére és a szerzett jogok megszűnése esetén az ingatlan eredeti állapotának helyreállítására.
- A társaság üzletszabályzatát köteles az ügyfélszolgálati irodában kifüggeszteni, azt ügyfelei részére hozzáférhetővé tenni.
- Szolgáltató díjvisszatérítésre kötelezett, ha:
  - a szolgáltatónak felróható hiba következményeként a szolgáltatás folyamatosan kettő vagy több napot meghaladóan szünetel, vagy csökkent mértékű,
  - a távhőt nem közüzemi szerződésben meghatározott, illetőleg nem a tőle elvárható módon szolgáltatja.
  - az előre tervezhető munkák miatti szüneteltetésről az ügyfeleket az előírt módon és időben nem értesíti,
  - az ügyfélnek a felfüggesztési ok megszüntetésére vonatkozó írásbeli értesítése kézhezvételét követő munkanapon a távhőszolgáltatást nem kezdi meg.
- A távhőszolgáltató a díjvisszatérítéssel nem fedezett kárt köteles a másik félnek megtéríteni.

9.9.2. Szolgáltató jogai a szolgáltatás teljesítése folyamán

- Szolgáltató jogosult idegen ingatlan használatára (előmunkálati-, vezeték-, kisajátítási-, használati jog alapján).
- Szolgáltató jogosult a távhőszolgáltatás szüneteltetésére:
  - élet, egészség, és vagyonbiztonság veszélyeztetése,
  - szolgáltatói berendezés üzemzavara,
  - más módon el nem végezhető munkák elvégzése miatt a legkisebb felhasználói körben és időtartamban,
  - előre tervezett karbantartási munkák esetén.
- Szolgáltató jogosult a távhőszolgáltatást országos tüzelőanyag hiány és környezetvédelmi érdekből korlátozni.
- A távhőszolgáltató a nem tulajdonát képező eszközök tulajdonosával (tulajdonosaival, a tulajdonosok megbízottjával) kötött szerződés alapján elláthatja a tulajdonos helyett ezen eszközök üzemeltetését, karbantartását, felújítását.
- Amennyiben a díj megfizetése épületrészenként (lakásonként) változó arányok szerint történik és a változó arányokat nem az ügyfél bocsátja a szolgáltató rendelkezésére, a díjmegosztás számítását – az ügyfél megbízása alapján – a szolgáltató az ezzel kapcsolatos költségek felszámítása mellett végzi.
- A távhőszolgáltató jogosult az ügyfél vételezését, a felhasználói berendezés állapotát a felhasználási helyen ellenőrizni.
- A felhasználói vételezés felhasználói berendezés állapotának ellenőrzése, illetőleg a szabálytalan vételezésre utaló körülmények vizsgálata céljából a szolgáltató jogosult a fogyasztási helyre bejutni.
- Szolgáltató kérheti az ügyfél által felszerelt és alkalmazott mérőeszköz felülvizsgálatát.
- A szolgáltató a távhőszolgáltatás felfüggeszthetí, ha az ügyfél:
  - a mérőeszközt szándékosan, vagy vétkes gondatlansággal megrongálja,
  - a mérőeszköz sérülését a szolgáltatónak nem jelenti be,
  - a mérőeszköz befolyásolásával, vagy megkerülésével távhőt vételez.
  - a távhőszolgáltatás díját késedelmesen fizeti meg.

- Szolgáltató a közüzemi szerződést felmondhatja, ha a távhőszolgáltatás díja az esedékességtől számított 90 napon belül nem kerül kiegyenlítésre.
- A távhőszolgáltató felemelt díjat kérhet:
  - ha az ügyfél a mérőeszközt szándékosan, vagy vétkes gondatlansággal megrongálja, a mérőeszköz sérülését a szolgáltatónak nem jelenti be,
  - a mérőeszköz befolyásolásával, vagy megkerülésével távhőt vételez,
  - a korlátozás rendelkezéseinek nem tesz eleget,
  - szabálytalan vételezés esetén, ha az, szerződés nélküli hőfelhasználásnak a következménye.

9.9.3. A felhasználó jogai a szolgáltatás igénybevétele folyamán

- Felhasználó jogosult a meghatározott feltételek megléte esetén a távhőhálózatra történő rácsatlakozást és a folyamatos szolgáltatást igényelni, illetőleg igénybe venni.
- Jogosult a távhőszolgáltatásba történő bekapcsolást, vagy többlet teljesítmény igény benyújtását megelőzően előzetes tájékoztatás kérni, és a vételezni kívánt hőmennyiség mértékét igénye szerint meghatározni.
- Jogosult a folyamatos, biztonságos, és meghatározott mértékű szolgáltatásra,
- Jogosult a szolgáltatás minőségével kapcsolatosan információt kérni,
- Jogosult 30 napos határidővel az általános közüzemi szerződés felmondására az érvényes jogszabályok szerint.
- Jogosult a felhasználói berendezésekre a szolgáltatóval történt egyeztetést követően szabályozó szelepeket, költségosztót, illetőleg hőmennyiségmérőt felszerelni.
- Jogosult a lakóközösség a mért távhődíj épületrészenkénti megosztásának és kiegyenlítésének módját meghatározni.
- Jogosult a díj épületrészenkénti (lakásonként) történő kiegyenlítésére érvényes megállapodás alapján.
- Kérheti a távhőszolgáltatótól az alkalmazott hőközponti és hőfogadó állomási mérőeszköz mérésügyi felülvizsgálatát. Ha a mérőeszköz felülvizsgálata indokolt volt, annak költsége a szolgáltatót terheli, ellenkező esetben a költséget az ügyfél köteles viselni.
- Jogosult a fűtési rendszer szabályozására vonatkozóan szakmai útmutatást kérni a szolgáltatótól.
- Jogosult kérni a fűtésszolgáltatás indítását és leállítását az ide vonatkozó, 48/2005. (XII. 22.) sz. önkormányzati rendelet feltételei szerint.
- Jogosult értesülni az előre tervezhető szolgáltatás szüneteléséről, korlátozásáról.
- Jogosult a díjvisszatérítésre, ha:
  - a szolgáltatás a szolgáltatónak felróható okból folyamatosan 2 napig, vagy ezt meghaladóan szünetel, vagy csökkent mértékű,
  - előre tervezhető szünetelésről az ügyfelet a szolgáltató az előírt módon nem értesíti,
  - ha a felfüggesztési ok megszüntetésére vonatkozó írásbeli értesítés kézhezvételét követő munkanapon a távhőszolgáltatást nem kezdi meg szolgáltató.
- A távhőszolgáltató előzetes hozzájárulásával:
  - létesíthet új felhasználói berendezést,
  - helyezhet át és szüntethet meg meglévő felhasználói berendezést,
  - beavatkozhat a műszaki tervek alapján elkészített felhasználói berendezésekbe.
- Megbízhatja szolgáltatót, hogy helyette lássa el a tulajdonát képező eszközök üzemeltetését, karbantartását, felújítását.
- Jogosult ismerni a korlátozási sorrend tervet, és a sorrend megállapítását.
- Jogosult megismerni szolgáltató üzletszabályzatát.

- Jogosult saját költségén ellenőrző mérőt felszerelni az ide vonatkozó rendelkezések betartásával.
- Jogosult észrevételét, panaszát a szolgáltató ügyfélszolgálatán megtenni szóban, írásban egyaránt.
- Jogosult éjjel–nappal az észlelt hibát bejelenti telefonon, vagy személyesen, levélben, e-mail-ben, illetve faxon.
- Ha panaszát a szolgáltató nem rendezi, jogosult érdekképviseleti és érdekvédelmi szervezethez, vagy a területileg illetékes városi bírósághoz fordulni.

9.9.4. A felhasználó kötelezettségei a szolgáltatás igénybevétele folyamán

- A felhasználó köteles a szolgáltatás ellenértékének megfizetésére vonatkozó fizetési megállapodás megkötésére amennyiben a díjat épületrészenként (lakásonként) kéri.
- Köteles a távhőszolgáltatás ellenértékének rendszeres, határidőben történő megfizetésére.
- Köteles felemelt díjat fizetni:
  - szabálytalan vételezés esetén,
  - ha a mérőeszközt szándékosan, vagy vétkes gondatlansággal megrongálja,
  - ha a mérőeszköz sérülését a távhőszolgáltatónak nem jelenti be,
  - ha a mérőeszköz befolyásolásával, vagy megkerülésével távhőt vételez,
  - ha a korlátozási rendelkezéseknek nem tesz eleget.
- Köteles mérsékelt díjat fizetni, ha az, hőelvonásnak a következménye, valamint kérésére történő szüneteltetés esetén.
- Köteles megtéríteni a szolgáltatás felfüggesztésének költségeit (pl.: a melegvíz szolgáltatás kizárásának, visszaállításának költségeit).
- Köteles a tulajdonos változást, illetőleg díjfizető változást szolgáltatónak 8 napon belül bejelenteni.
- Köteles a használati melegvíz mellékmérő és hőfogadó állomásokon elhelyezett hőmennyiségmérő leolvasásának lehetőségét megteremteni.
- Késedelmes fizetés esetén köteles késedelmi kamatot és egyéb járulékos költségeit megfizetni.
- Köteles a végrehajtási eljárás költségeit megfizetni.
- A felhasználói berendezés üzemeltetése és fenntartása a felhasználási hely tulajdonosának kötelessége.
- Köteles kötbért fizetni, ha a szerződésben meghatározott hőteljesítményt túllépi.
- Köteles a felhasználói berendezést olyan üzemképes állapotban tartani, hogy a szolgáltató a közüzemi szerződésben foglalt kötelezettségének eleget tehessen.
- Az alapdíjat akkor is köteles szolgáltató részére megfizetni, ha távhőt nem vételezett.
- Köteles a tulajdonában lévő mérő cseréjét a távhőszolgáltatónak bejelenteni.

10. A TÁVHŐSZOLGÁLTATÁS ÁR ÉS DÍJTÉTEL RENDSZERE

A távhőszolgáltatás díját Kazincbarcika város Önkormányzatának a távhőszolgáltatási díjak megállapításáról és a díjalkalmazás feltételeiről szóló 49/2005. (XII. 22.) sz. önkormányzati rendelet figyelembe vételével kell érvényesíteni.

A távhőszolgáltatás díja kéttarifás, mely alapdíjból és hődíjból áll.

A távhőszolgáltatási díjak (alapdíj és hődíj) nem tartalmazzák a melegvíz előállításához felhasznált hálózati hidegvíz víz, csatornahasználati és környezetterhelési díját, valamint az ezekre felszámítandó ÁFA értékét a mindenkor hatályos ÁFA törvény alapján.

10.1. Alapdíj

Az alapdíj éves díj, melynek 1/12 része minden tárgyhó elsején esedékes, és a számlán szereplő határidőig fizetendő.

Az alapdíjat megállapodás hiányában a fűtés szempontjából figyelembe vehető helyiségek légtérfogata (lm^3) után kell megfizetni úgy fűtés, mint melegvíz szolgáltatás esetén.

10.2. Hődíj

10.2.1. Fűtési célú hőszolgáltatás esetén

10.2.1.1. Lakossági háztartási- célú hőfelhasználás esetén:

a) *Havi hőfelhasználás alapján: a fűtés hónapjában, a tervezett hőfelhasználás átlagában, az elszámoló mérő leolvasása utáni különbözetet, a leolvasást követően megküldött számla alapján fizetik meg ügyfeleink.*

vagy

b) *Átalány fizetés esetén: az éves fűtési hődíj 1/12 részét minden tárgyhóban előlegként, a 2005. évi hőfelhasználás átlagában, az elszámoló mérő leolvasása utáni különbözetet, az elszámolási időszakot követően megküldött számla alapján fizetik meg ügyfeleink.*

10.2.1.2. Egyéb nem üzemi célú hőfelhasználás esetén:

Havi hőfelhasználás alapján, a fűtés hónapjában, a tervezett hőfelhasználás átlagában, az elszámoló mérő leolvasása utáni különbözetet, a leolvasást követően megküldött számla alapján fizetik meg ügyfeleink.

10.2.2. Használati melegvíz célú hőszolgáltatás esetén:

Az előző elszámolási időszak átlagának megfelelő havi összegben, a különbözet elszámolása pedig az elszámolási időszak után, a hőközponti hőmennyiségmérők és a melegvíz mellékmérők állása szerint, a fűtési időszakot követő hónapban megküldött számla alapján történik.

10.2.3. Egyéb üzemi célú hőfelhasználás esetén:

A hődíjat a szolgáltatás hónapjában előlegként, függetlenül fogyasztásának mértékétől a tervezett hőfelhasználásának megfelelő összegben, a különbözetet, pedig a minden hónap végén leolvasott hőmennyiségi adatok alapján megküldött számlán feltüntetett fizetési határidőig kell, hogy megfizessék ügyfeleink.

A hőmennyiségmérők ütemezett leolvasásának időpontja: fűtési szezonban minden hónap utolsó munkanapja.

A hődíj kiszámlázása az alapdíjjal együtt történik, tárgyhó elsején esedékes, és tárgyhó utolsó munkanapjáig kell megfizetni.

A számlában felszámítandó ÁFA mértékét a mindenkor hatályos ÁFA törvény tartalmazza.

11. ÁRAK ÉS DÍJAK ÁTLÁTHATÓSÁGA

A távhőszolgáltatási díjakat és díjalkalmazás feltételeit Kazincbarcika város Önkormányzata rendeletben határozza meg.

A törvények betarthatóságára a TIMPANON Kft egy átlátható számviteli elszámolási rendet alakított ki, hogy a költségek fajtáinak szükségessége és mértéke egyszerűen megítélhető legyen.

Az elszámolási elv kialakításánál és érvényesítésénél az a cél, hogy az egyes ügyfélcsoportok között keresztfinanszírozás ne legyen.

Díjautomatizmus: a díjautomatizmus elvére épülő díjakat Kazincbarcika város Önkormányzatának 49/2005. (XII. 22.) sz. rendelete alapján kell megállapítani.

Díjautomatizmus érvényesítésére az alábbiak szerint kerül sor:

- A távhőtermelő árával összefüggő változások hatálybalépése esetén a szolgáltató jogosult a szolgáltatási alap és hődíj tételeinek módosítására vonatkozó javaslatot Kazincbarcika Város Önkormányzatának beterjeszteni.
- A távhőtermelő hatósági árain kívüli költségváltozások miatti szolgáltatási alap és hődíj tételek módosítására évente egy alkalommal a bejelentett várható inflációval azonos mértékben, annak közzétételét követően minden év december hó 01-ig.

11.1 A díjak, díjrendszerek kialakításának általános elvei:

Távhőszolgáltatásra vonatkozó áraknak összhangban kell lenniük a következő követelménnyel:

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

11.1.1. Költségfedezeti elv:

- A díjrendszer által elérhető bevétel biztosítsa, hogy a társaság ésszerű üzemeltetési költségei, valamint a szükséges és indokolt befektetései megfelelően megtérüljenek, beleértve a hatékony működéshez szükséges kockázat és nyereség fedezetének biztosítását is.
- Az árak (díjak) megállapításánál figyelembe kell venni a folyamatos és biztonságos szolgáltatáshoz szükséges tartalék kapacitáshoz kapcsolódó költségeket, valamint a környezetvédelmi kötelezettségek teljesítésének indokolt költségét.

11.1.2.Költségminimalizálási elv:

- Az árnak ösztönöznie kell a biztonságos és legkisebb költségű távhőszolgáltatásra a kapacitások hatékony igénybevételére.
- A díjrendszer segítse elő és tegye lehetővé a biztonságos hőenergia ellátást, a ráfordítások hatékony igénybevételét, a hőenergia racionális és takarékos felhasználását. Egyaránt érvényesüljön az ügyfél és a távhőszolgáltató érdeke, és mindez a lehető legalacsonyabb költségszinten valósuljon meg.

11.1.3. Együttműködési elv:

- A díjrendszerek legyenek könnyen alkalmazhatók, egyszerűek és közérthetőek, szolgálják a távhőszolgáltató – ügyfél együttműködés fejlesztését, tegyék lehetővé az információk szabad hozzáférhetőségét, és kölcsönös felhasználását.

12. A TÁVHŐSZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGI KÖVETELMÉNYEI:

A távhőszolgáltatás folyamatos, de nem szünetmentes szolgáltatás.

A távhő rendszeren végzett tervszerű munkák és üzemzavarok esetén a szolgáltató a szükséges legkisebb felhasználói körben és időtartamig a szolgáltatást szüneteltetheti.

A távhőszolgáltató köteles az ügyfél távhőigényét a közüzemi szerződésnek megfelelően kielégíteni, a szerződésben megjelölt hőhordozó közeg, illetve egyéb paramétereket az ott rögzített tűréshatárok között tartani. Ettől való eltérés szerződésszegésnek minősül, s jogkövetkezményeként díjvisszatérítést von maga után.

13. A TÁVHŐSZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSE, KORLÁTOZÁS

13.1. Előre nem tervezhető szüneteltetés:

A szolgáltató olyan hibák esetén, amelyek egyidejűleg több felhasználónál a szolgáltatás megszakadását okozzák, a tudomására jutás után azonnal megkezdi a hiba elhárítását.

Több egyidejű, egyedi hiba esetén az ügyfelek ellátására gyakorolt hatásuk alapján az élet és vagyon biztonság figyelembe vételével, fontossági sorrendben történik a hibák elhárítása.

13.2. Előre tervezhető szüneteltetés:

A távhőszolgáltató az előre tervezhető javítási, felújítási, karbantartási munkálatok elvégzéséhez jogosult a távhőszolgáltatást a szükséges legkisebb ügyfélkörben, és időtartamban szüneteltetni.

Az előre tervezhető javítási, felújítási, karbantartási munkálatok miatti szolgáltatás szüneteltetésének időpontjáról és várható időtartamáról a távhőszolgáltató az érintett ügyfeleket előre értesíti.

Csoportos értesítés: Az ügyfeleket közös képviselőn keresztül, illetve tömegkommunikációs eszközök útján közzétett közleményben a szüneteltetés előtt legalább 8 munkanappal értesíti a távhőszolgáltató.

Egyedi értesítés: Az egyedi közüzemi szerződéssel vételező felhasználó esetén az értesítés időpontjában és módjában az ügyfél és a szolgáltató állapodnak meg.

13.3. Hatósági korlátozás:

A távhőszolgáltatás korlátozásánál Kazincbarcika város Önkormányzatának 48/2005. (XII. 22.) sz. rendelete értelmében kell eljárni.

14. VIS MAJOR:

A felek egyike sem tehető felelőssé a szerződésben foglalt feltételek nem teljesítéséért, ha azt bármilyen körülmény késlelteti, gátolja, vagy megakadályozza, amely az ésszerű befolyásolhatóság határain kívül esik. Ideértve mindazokat az eseményeket, mint általános sztrájk, természeti csapás, háborús villongás, bárminemű helyi, vagy országos szükségállapot, vagy ilyen elkövetkező események veszélye, vagy rendkívüli eset következtében munkaerő hiánya, továbbá minden fel nem sorolt hasonló hatású esemény, körülmény.

Ha a felek bármelyike vis majort jelent be, köteles minden tőle telhetőt megtenni szerződéses kötelezettség nélkül annak érdekében, hogy a másik felet segítse a kölcsönösen elfogadható megoldás kialakításában.

15. A TÁRSASÁG NEVÉBEN ELJÁRÓ SZEMÉLYEK AZONOSÍTÁSÁNAK RENDJE

Azon dolgozók, aki telephelyen, vagy telephelyeken kívül ügyfelekkel kerülnek kapcsolatba és a társaság nevében járnak el, arcképes igazolványt kötelesek maguknál tartani. Az ügyfél kérésére a társaság dolgozója köteles az azonosító kártyát bemutatni, nevét, telephelyének címét és telefonszámát megadni.

15.1. Cégjelzések használata

Cégjelzések használatát kizárólag a társaság nevében eljáró dolgozó használhatja mindaddig, amíg a társaság megbízásából végzi tevékenységét.

Cégjelzéssel kell ellátni az építést, karbantartást, hálózatellenőrzést, készenléti és szerviz tevékenységet végző dolgozók egyenruháit, és a szolgáltatási tevékenység végzéséhez használt gépjárműveket.

Cégjelzéssel kell ellátni a társaság által kibocsátott leveleket, faxokat, tájékoztató-, reklám- és propaganda-anyagokat, valamint számlákat.

A TIMPANON Kft jelen üzletszabályzatát a 2.2.1. pontban felsorolt speciális jogforrások, továbbá szakmai ajánlások alapján készítette el.

Mellékletek:

1. sz. melléklet: TIMPANON Kft szervezeti felépítése
2. sz. melléklet: Hőelhasználók műszaki csatlakozási feltételei a kazincbarcikai távhőellátó rendszerre
3. sz. melléklet: Működési engedély
4. sz. melléklet: Távhővel ellátott terület helyszínrajza I.-II.
5. sz. melléklet: Általános Közüzemi szerződés felhasználói hőközpontból történő távhőszolgáltatásra
6. sz. melléklet: Általános közüzemi szerződés szolgáltatói hőközpontból történő távhőszolgáltatásra
7. sz. melléklet: Egyedi közüzemi szerződés felhasználói hőközpontból történő távhőszolgáltatásra
8. sz. melléklet: Egyedi közüzemi szerződés szolgáltatói hőközpontból történő távhőszolgáltatásra
9. sz. melléklet: Hőközponti alapadatok (szerződések 1. sz. melléklete)
10. sz. melléklet: Épületrész és tulajdonosainak, díjfizetőinek adatai magánszemély esetén (szerződések 2/a. sz. melléklete)
11. sz. melléklet: Épületrész és tulajdonosainak, díjfizetőinek adatai gazdálkodó szervezet esetén (szerződések 2/b. sz. melléklete)
12. sz. melléklet. Megállapodás fűtési célú hőszolgáltatás elszámolására (szerződések 3/a. sz. melléklete)
13. sz. melléklet: Megállapodás használati melegvíz célú hőszolgáltatás elszámolására (szerződések 3/b. sz. melléklete)
14. sz. melléklet: Épületrész tulajdonos, díjfizető változás bejelentőlap magánszemély esetén (szerződések 4/a. sz. melléklete)
15. sz. melléklet: Épületrész tulajdonos, díjfizető változás bejelentőlap gazdálkodó szervezet esetén (szerződések 4/b. sz. melléklete)
16. sz. melléklet: Üzemeltetési és karbantartási szerződés (szerződések 5. sz. melléklete)
17. sz. melléklet: Szolgáltató távhőszolgáltatási díjain kívüli vállalkozási díjai
18. sz. melléklet: Jegyzőkönyv hőmennyiségmérő leolvasására
19. sz. melléklet: Számla nyomtatvány