Szegedi Távfűtő Kft.

Távhő Közszolgáltatási Szabályzat Üzletszabályzattal egységes szerkezetben

Készült: 2018. december 17.

Tartalom

I. ÜZLETSZABÁLYZAT TÁRGYA 5

II. AZ ÜZLETSZABÁLYZAT HATÁLYA 6

II.1. TERÜLETI ÉS SZEMÉLYI HATÁLYA 6
II.2. AZ ÜZLETSZABÁLYZAT IDŐBELI HATÁLYA 6
II.3. ÜZLETSZABÁLYZAT KÖZZÉTÉTELE 6

III. FOGALOM MEGHATÁROZÁSOK 7

IV. A SZOLGÁLTATÓ BEMUTATÁSA 11

IV.1. A TÁRSASÁG ADATAI 11
IV.2. A TÁRSASÁG MŰKÖDÉSI ENGEDÉLYEI 11
IV.2.1. Távhőszolgáltatói működési engedély 11
IV.2.2. Távhőtermelői működési engedély 11
IV.3. A TÁRSASÁG TEVÉKENYSÉGE 11
IV.4. A TÁRSASÁG SZERVEZETI FELÉPÍTÉSE 11
IV.5.1. Minőségirányítás 11
IV.5.2. Energiatakarékosság 11
IV.5.3. Környezetvédelem 12
IV.5.4. Adatvédelem 12

V. IGÉNYBEJELENTÉS, TÁJÉKOZTATÁS, HÁLÓZATRA KAPCSOLÁS 14

V.1. ELŐZETES TÁJÉKOZTATÁS SZABÁLYAI 14
V.1.1. Telefonon, személyesen 14
V.1.2. Írásban 14
V.2. IGÉNYBEJELENTÉS ÉS ANNAK KEZELÉSE 14
V.2.1. Felhasználói igénybejelentés módja, tartalma 14
V.2.2. Igénybejelentésre adott tájékoztatás 14
V.2.3. Igénybejelentés módosítása, hiánypótlás 15
V.3. CSATLAKOZÁSI BERENDEZÉS LÉTESÍTÉSE (HÁLÓZATRA KAPCSOLÁS-, ÉS MŰSZAKI FELTÉTELEI) 15
V.4. KÖZMŰEGYEZTETÉS 16
A TÁVHŐSZOLGÁLTATÓ HÁLÓZATTAL KAPCSOLATOS TERVEZŐI, FELHASZNÁLÓI ILLETVE MÁS BERUHÁZÓI MEGKERESÉS ESETÉN A SZOLGÁLTATÓ VÁG UTCA 4. SZÁM ALATTI SZÉKHELYÉN INGYENES TÁJÉKOZTATÁST NYÚJT. A MEGKERESÉS TÖRTÉNHET SZEMÉLYESEN, ELEKTRONIKUS VAGY POSTAI ÚTON. KÖZMŰEGYEZTETÉSEK, KÖZMŰÁLLÁSFOGLALÁSOK KIADÁSÁNAK KEZDEMÉNYEZÉSE AZ E-KÖZMŰ FELÜLETEN LEHETSÉGES. 16

VI. SZERZŐDÉSEK (KÖZÜZEMI, JAVÍTÁSI) 17

VI.1. SZERZŐDÉSKÖTÉS ÉS FELTÉTELEI 17
VI.1.1. Szerződéskötés 17
VI.1.2. Feltételek 17
VI.2. SZERZŐDÉSEK TÍPUSAI 18
VI.2.1. Fűtési Közszolgáltatási Szerződés a fűtés szolgáltatás mérés alapján történő elszámolásához 18
VI.2.2. Közszolgáltatási szerződés használati melegvíz vételezésre 18
VI.3. SZERZŐDÉSEK TARTALMI KÖVETELMÉNYEI 18
VI.3.1. Fűtési Közszolgáltatási Szerződés 18
VI.3.2. Közszolgáltatási szerződés használati melegvíz vételezésre 19
VI.4. SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS KEZDEMÉNYEZÉSE 19
VI.5. KÖZSZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS FELMONDÁSA 19
VI.5.1. Felmondás 19
VI.5.2. Felmondás alóli mentesség 20
VI.6. SZERZŐDÉSSZEGÉS ÉS KÖVETKEZMÉNYEI 21
VI.6.1. Alapelvek 21
VI.6.2. Szerződésszegés a Szolgáltató részéről 21
VI.6.3. Szerződésszegés a felhasználó részéről 22
VI.7. PÓTDÍJ, KÖTBÉR, MULASZTÁSI BÍRSÁG MÉRTÉKE 22
VI.7.1. A Szolgáltató szerződésszegő magatartásából és mulasztásból eredő díj-visszatérítési kötelezettségeinek mértéke 22

VI.7.2. A felhasználó (lakossági, egyéb) szerződésszegő magatartásából és mulasztásból eredő fizetési kötelezettségeinek mértéke 23
VI.8. ÁTALÁNYDÍJAS JAVÍTÁSI SZERZŐDÉS (A TOVÁBBIAKBAN ÁJSZ) 24
VI.8.1. Szerződéskötés feltételei 24
VI.8.2. Szerződés tartalmi követelményei 24
VI.8.3. Szerződés időbeli hatálya 24
VI.8.4. SZOLGÁLTATÓ KÖTELEZETTSÉGEI 24
VI.8.5. MEGRENDELŐ KÖTELEZETTSÉGEI 25
VI.8.6. Vállalkozási díj meghatározása, fizetési feltételek, díjváltozás feltételei 25
VI.8.7. Szerződés felmondása 25
- *Felek szerződésszegés esetén jogosultak a szerződést azonnali hatállyal felmondani.* 25
- *A szerződést a felek írásban rendes felmondással a naptári negyedév utolsó napjára 30 napos felmondási idővel mondhatják fel.* 25

VI.8.8. Szerződésszegés 25
Szerződésszegésnek minősül a Szolgáltató részéről: 25
- *Nem a szerződésben meghatározott időn belül kezdi meg a hibaelhárítást.* 25
- *A hibaelhárítást nem végzi el.* 25
- *Egyéb a szerződésben vállalt kötelezettségeit nem tartja be.* 25

Szerződésszegésnek minősül a Megrendelő részéről: 25
- *A vállalkozói díjat nem, vagy nem határidőben fizeti meg.* 25
- *Szerződésben vállalt kötelezettségeit nem tartja be.* 25

VII. A SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGI PARAMÉTEREI **26**
VII.1. TÁVFŰTÉS SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGI PARAMÉTEREI 26
VII.2. HASZNÁLATI MELEGVÍZ-SZOLGÁLTATÁSÁNAK MINŐSÉGI PARAMÉTEREI 26
VIII. TÁVHŐSZOLGÁLTATÁS ÁR- ÉS DÍJTÉTEL RENDSZERE **27**
VIII.1. DÍJSZABÁS 27
VIII.2. DÍJTÉTELEK 27
VIII.2.1. Távfűtési szolgáltatás 27
VIII.2.2. Használati meleg víz szolgáltatás 27
VIII.2.3. Csatlakozási díj 28
VIII.2.4. Átalánydíjas javítás szerződés díja 28
VIII.2.5. Vállalkozási tevékenységből adódó díjszabás 28
IX. MÉRÉS **29**
IX.1. TÁVFŰTÉS SZOLGÁLTATÁS MÉRÉSE 29
IX.1.1. Költségmegosztók alkalmazásának feltételei 29
IX.2. HASZNÁLATI MELEGVÍZ-SZOLGÁLTATÁS MÉRÉSE 30
X. DÍJFIZETÉS, ELSZÁMOLÁS **32**
X.1. LAKOSSÁGI ÉS EGYÉB FELHASZNÁLÓK ELŐLEGFIZETÉSE 32
X.1.1. Fűtési szolgáltatás 32
X.1.2. Használati meleg víz 32
X.2. LAKOSSÁGI ÉS EGYÉB FELHASZNÁLÓK DÍJELSZÁMOLÁSA 32
X.2.1. Fűtési szolgáltatás mérés szerinti elszámolása 32
X.2.2. A használati melegvíz elszámolása 33
X.2.3. Elszámolás hibás mérés esetén 33
X.3. HÁTRALÉKKEZELÉS 34
X.3.1. Hátralékkezelés folyamata 34
X.3.2. Részletfizetés 34
X.3.3. Fizetési halasztás 35
XI. ÜGYFÉLSZOLGÁLAT **36**
XI.1. ÜGYFÉLSZOLGÁLATI IRODA 36
XI.1.1. Feladatkörök 36
XI.1.2. Ügyfélszolgálat és ügyfélszolgálati pénztár elérhetőségei 36
XI.1.3. Ügyfélfogadás és pénztár nyitvatartási rendje 36
XI.2. DISZPÉCSERSZOLGÁLAT 37

• *XI.2.1. Feladatkörök* *37*
XI.2.2. Elérhetőségek *37*
XI.2.3. Munkarend *37*

XII. PANASZÜGYEK KEZELÉSE **38**

XII.1. PANASZ BEJELENTÉSÉRE JOGOSULTAK KÖRE 38
XII.2. PANASZBEJELENTÉS MÓDJA 38
XII.3. ÍRÁSBAN TETT PANASZOK KEZELÉSE 38
XII.4. SZÓBELI PANASZOK KEZELÉSE 39
XII.5. INTERNETES HONLAP MŰKÖDTETÉSE 40
XII.6. NEM TEKINTHETŐ PANASZNAK 41
XII.7. PANASZOK ELUTASÍTÁSA 41
XII.8. KIFOGÁS SZÁMLA ELLEN 41
XII.9. KIFOGÁS HIBÁS MÉRÉS ESETÉN 41
XII.10. MINŐSÉGI KIFOGÁS 42

XIII. ÜZEMI ESEMÉNYEK **43**

XIII.1. HIBAELHÁRÍTÁS RENDJE 43
XIII.2. HIBÁBÓL EREDŐ SZÜNETELTETÉS 43
XIII.2.1. Szüneteltetés lehetséges okai *43*
XIII.2.2. Szüneteltetés következményei *44*
XIII.3. KORLÁTOZÁS 44
XIII.3.1. Korlátozás sorrendje *44*
XIII. 3.2. A korlátozás mértéke *44*
XIII.4. SZOLGÁLTATÁS MEGSZÜNTETÉSE A FELHASZNÁLÓ FELMONDÁSA ESETÉN 45
XIII.4.1. Megszüntetés feltételei távfűtés esetén *45*
XIII.4.1.1. Megszüntetés feltételei távfűtés esetén önálló hőmennyiségmérővel rendelkező felhasználási hely esetén *45*
XIII.4.1.2. Megszüntetés feltételei távfűtés esetén önálló hőmennyiségmérővel rendelkező felhasználási hely épületrésze (lakás és egyéb fűtött helyiség) esetén *45*
XIII.4.2. Megszüntetés feltételei melegvíz-szolgáltatás esetén *45*
XIII.6. SZOLGÁLTATÁS IDEIGLENES FELFÜGGESZTÉSE 45
XIII.6.1. Szolgáltatás felfüggesztése szolgáltatási díjhátralék miatt *46*
XIII.6.3. Ideiglenes felfüggesztés módja egyéb felhasználó esetén *46*
XIII.6.4. Ideiglenes felfüggesztés folyamata *47*
XIII.6.5. A szolgáltatás ideiglenes felfüggesztésének megszüntetése *47*

XIV. KAPCSOLATOK A FELHASZNÁLÓKKAL, ÉRDEKKÉPVISELETEKKEL, HATÓSÁGOKKAL, KIEMELT BESZÁLLÍTÓKKAL **48**

XIV.1. KAPCSOLAT A FELHASZNÁLÓKKAL 48
XIV.2. KAPCSOLAT A FELHASZNÁLÓI ÉRDEKKÉPVISELETEKKEL 48
XIV.3. KAPCSOLATOK A KIEMELT BESZÁLLÍTÓKKAL 49

XV. KÖRNYEZETVÉDELEM **51**

XV.1. ÜVEGHÁZHATÁS 51
XV.2. FŰTÉSI- ÉS HASZNÁLATI MELEGVÍZ 51
XV.3. HULLADÉKKEZELÉS 52

MELLÉKLETEK **53**

Előszó

A **Szegedi Távfűtő Korlátolt Felelősségű Társaság** (továbbiakban Szolgáltató) (6724 Szeged, Vág u. 4.) a felhasználók teljes körű tájékoztatása érdekében, a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény (továbbiakban Tszt.) és e törvény végrehajtása tárgyában kiadott 157/2005. (VIII.15.) Korm. rendelet (továbbiakban Tszt Vhr.), valamint a hatályos, SZMJV Közgyűlése által kiadott 16/2003. (IV.30.) Közgyűlési rendelet előírásainak megfelelően készítette el Üzletszabályzatát.

Az Üzletszabályzat részleteiben meghatározza a Szolgáltató érvényben lévő jogszabályok által meghatározott működésének kereteit és a működést mindenki számára áttekinthetővé kívánja tenni. Elsődleges célja a Szolgáltató és a környezet kapcsolatában a távhőszolgáltatással, illetve távhő vételezéssel kapcsolatos jogok és kötelezettségek szabályozása, illetve megismertetése.

I. Üzletszabályzat tárgya

Jelen Üzletszabályzat a Tszt. vonatkozó rendelkezései alapján, a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások alábbi feltételeit mutatja be:

- a Szolgáltató kötelezettségeit és jogait,
- a Szolgáltató és a felhasználó szerződéses jogviszonyát,
- panaszügyintézés eljárásának rendjét,
- a mérés és elszámolás rendjét,
- az árak meghatározásának rendjét,
- szerződésszegés kezelését,
- a Szolgáltatónak a felhasználóval, a fogyasztóvédelmi hatósággal és a felhasználók társadalmi érdekképviseleti szervezeteivel való együttműködését,
- a felhasználói igénykielégítés és a távhőszolgáltatásra vonatkozóan a távhőszolgáltatási közüzemi szabályzatban foglaltak végrehajtásával kapcsolatos feltételeket,
- az önkormányzati rendeletben nem szabályozott kérdésekre vonatkozó feltételeket,
- a távhőszolgáltatás műszaki, rendelkezésre állási és szolgáltatási színvonalának jellemzőit,
- a szolgáltatás törvényi hátterét.

Az Üzletszabályzat szabályozási körébe a vonatkozó jogszabályok által meghatározott feltételek és feladatok tartoznak, különös tekintettel a felhasználó és a Szolgáltató közötti jogviszony részletes szabályaira. A Szolgáltató a Csongrád Megyei Kormányhivatal Szegedi Járási Hivatal Foglalkoztatási és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztálya által véleményezett és az illetékes önkormányzat Főjegyzője által jóváhagyott Üzletszabályzatát – annak mellékleteivel és függelékével együtt – köteles az érdekeltek részére elektronikus (weboldal) formában és nyomtatott formában az Ügyfélszolgálati Irodájában is hozzáférhetővé tenni.

II. Az Üzletszabályzat hatálya

II.1. Területi és személyi hatálya

Jelen Üzletszabályzat hatálya Szeged város közigazgatási területén, a Szolgáltató működési engedélyében meghatározott tevékenységekre és a szolgáltatást igénybe vevő lakossági és egyéb felhasználókra (továbbiakban felhasználó/díjfizető) terjed ki.

II.2. Az Üzletszabályzat időbeli hatálya

Jelen Üzletszabályzat az illetékes önkormányzat Főjegyzőjének jóváhagyása napján lép hatályba és határozatlan időre szól.

A Szolgáltató kötelessége az Üzletszabályzatot évente felülvizsgálni és indokolt esetben módosítani.

II.3. Üzletszabályzat közzététele

A Szolgáltató köteles a mindenkor hatályos, módosításokkal egységes szerkezetben foglalt Üzletszabályzatát honlapján és az ügyfelek számára nyitva álló helyiségében hozzáférhetővé tenni és kérésre ingyenesen bárkinek rendelkezésre bocsátani.

III. Fogalom meghatározások

Adatvédelmi jogszabályok: az információs önrendelkezési jogról és információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény és az Európai Parlament és Tanács (EU) 2016/679 Rendelete a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46 EK rendelet hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet).

Alapdíj: a távhőszolgáltatás folyamatos igénybevételének fenntartásáért fizetendő éves díj.

Alhőmennyiségmérő: a távhővel ellátott épület felhasználói hőközpontjában, vagy hőfogadó állomásán elhelyezett hőfogyasztásmérő után, a felhasználó által saját költségén felszerelt hőfogyasztásmérő, mely a felhasználási hely valamely részének fogyasztását méri.

ATHOS rendszer: az ATHOS általános közüzemi számlázási és díjbehajtási rendszer olyan közszolgáltatást végző vállalkozások számára készült program, amely valamilyen (logikailag) hierarchikus vagy hálózati rendszerben értékesített szolgáltatás nyilvántartására, számlázására, a befizetett díjak folyószámlán történő vezetésére és a hátralékkezeléssel kapcsolatos feladatok ellátására szolgál.

Békéltető Testület: tartós alapon létrejött, a felhasználói jogviták alternatív vitarendezési eljárás keretében történő rendezésével foglalkozó szervezet, amelyet az 1997. évi CLV. törvényben meghatározott szerv (személy) nyilvántartásba vett.

Csatlakozási pont: a Szolgáltatói és a felhasználói berendezés határán, találkozási pontján beépített elzáró szerelvénynek a felhasználó felé eső oldala, elzáró szerelvény hiányában a fogyasztási helyet magában foglaló ingatlan (épület, építmény, telek) tulajdoni határa.

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

Észrevétel/közérdekű bejelentés: olyan körülményre hívja fel a figyelmet, amelynek orvoslása vagy megszüntetése a közösség vagy az egész társadalom érdekét szolgálja. A közérdekű bejelentés javaslatot is tartalmazhat.

Egyéb felhasználó: a „lakossági felhasználó" meghatározásánál nem említett önálló épület, építmény tulajdonosa, tulajdonosainak közössége, épületrészenkénti hőmennyiségmérés esetén az egyes épületrészek tulajdonosa (pl. garázsboltok, üzletek stb.).

Felhasználási hely: a felhasználó tulajdonában lévő, a közszolgáltatási szerződés tárgyát képező olyan épület, építmény, épületrész, amelynek távhő-, valamint használati meleg víz fogyasztása önállóan mérhető.

Felhasználó: a távhővel ellátott épületnek, építménynek, a törvényben meghatározott esetben az épületrésznek a Szolgáltatóval a távhő mérés szerint történő szolgáltatásra vonatkozóan közszolgáltatási szerződéses jogviszonyban álló tulajdonosa, több tulajdonos esetén a tulajdonosok közössége (a társasház, a lakásszövetkezet, Ptk. szerinti közös tulajdon esetén a tulajdonostársak).

Abban az esetben, ha a távhőfelhasználás a több személy tulajdonában lévő épület valamennyi épületrészében mérhető, a felhasználó az egyes épületrészek tulajdonosa is lehet. A felhasználó lehet lakossági vagy egyéb felhasználó.

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

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

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

Fő hőmennyiségmérő: az ellátott épület hőközpontjában, vagy hőfogadó állomásán, a csatlakozási ponton elhelyezett, az épület, felhasználási hely teljes fűtési hőfelhasználását mérő készülék.

Fűtött légtérfogat (lm^3): a fűtött helyiség alapterületének és átlagos magasságának szorzata. Alapterületként kell figyelembe venni a belső falsíkok közötti, valamint a beépített szekrények által elfoglalt területet. Nem vehető figyelembe a falsíkokból kiugró falpillérek által elfoglalt terület, ha azok mértéke 0,5 m^2 - nél kisebb, továbbá az éléskamra (kamraszekrény), a helyiségeknek a közművezeték védőburkolatai mögötti része. Önálló épületben lévő egyéb felhasználók esetében a hőszolgáltatásba kapcsolt épület teljes fűtött légtérfogatát kell figyelembe venni.

Gigajoul (GJ): az energia (hőmennyiség) mértékegysége.

Használati meleg víz: melegvíz-előállító berendezésekben legalább 40 °C-ra felmelegített közműves ivóvíz.

Hibabejelentés: a szolgáltatással kapcsolatos, elsősorban műszaki jellegű hibák jelzése. Hibabejelentés például a radiátorszelepek csöpögése vagy a szolgáltatás nem megfelelő színvonalú működése illetve szünetelése.

Hődíj: a felhasználó által vételezett hőmennyiség után fizetendő, 1 GJ-ra megállapított díj.

Hőközpont: a hőhordozó közeg kiadására, fogadására, elosztására, átalakítására, mennyiségének szabályozására, illetőleg a távhő átadásra szolgáló technológiai berendezés. A hőközpont lehet termelői hőközpont, szolgáltatói hőközpont és felhasználói hőközpont.

Követelés: a kibocsátott számla alapján a Szolgáltatónak a díjfizetővel szemben fennálló, el nem évült tőke, költség és késedelmi kamat követelése.

Költségmegosztó: a felhasználási helyen igénybe vett fűtési hőmennyiségnek az épületrészek közötti fogyasztásarányos megosztására alkalmas eszköz. Olyan arányosító berendezés, melynek segítségével az épület teljes hőfelhasználása a díjfizetők között szétosztható.

Követelésállomány: a felhasználók részére kibocsátott számlák összegének ki nem egyenlített része.
Közszolgáltatási Szabályzat: tartalmazza a távhőszolgáltató, a felhasználó, a díjfizető, továbbá a felhasználó képviselője és a díjfizető közötti közüzemi jogviszony általános szabályait.

Külön kezelt intézmény: egyéb felhasználók közül a központi költségvetési szerv, a központi költségvetési szerv költségvetési intézménye, a helyi önkormányzat, a helyi önkormányzat költségvetési intézménye, valamint a normatív állami támogatásban részesülő, közfeladatot ellátó, nem nyereség- és vagyonszerzési célt szolgáló egyéb intézmény.

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

Minőségi kifogás: a szolgáltatás paramétereivel kapcsolatos bejelentések. Minőségi kifogásnak minősül például a használati melegvíz hőmérsékletére, vagy a fűtött helyiségek hőmérsékletére vonatkozó bejelentés.

Panasz: természetes vagy jogi személy vagy egyéb gazdálkodó szervezet által jelzett, a Szolgáltató üzleti, vagy üzemi tevékenységével kapcsolatos nem szerződés szerinti teljesítéshez, szolgáltatáshoz, vagy a szolgáltatással összefüggő tevékenységhez kapcsolódó bejelentés. Panasz tehát az, amikor az ügyfél (bejelentő/panaszos) úgy ítéli meg, hogy a Szolgáltató nem a hatályos szerződésnek vagy elvárásainak megfelelően járt el és így őt sérelem érte. Azaz a panasz olyan kérelem, amely egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul és elintézése nem tartozik más - így különösen bírósági, közigazgatási - eljárás hatálya alá. A panasz javaslatot is tartalmazhat. Panasznak minősül például a kibocsátott szolgáltatási számlák tartalmával kapcsolatos bejelentés vagy az ügyintézés során tapasztalt nem megfelelő/nem kielégítő tájékoztatás.

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

Távhő: az a hőenergia, amelyet a távhőtermelő létesítményből, hőhordozó közeg (pl.: gőz, melegített víz, stb.) alkalmazásával, távhővezeték-hálózaton keresztül, üzletszerű tevékenység keretében a felhasználási helyre eljuttatnak.

Szolgáltató: az a gazdálkodó szervezet, amely meghatározott településen, vagy a település meghatározott részén a távhő üzletszerű szolgáltatására engedélyt kapott.

Távhővezeték-hálózat: az a csővezetékrendszer – a hozzá tartozó műtárgyakkal, hálózati szerelvényekkel, kapcsolódó automatikákkal, műszerekkel, elektromos berendezésekkel együtt – amely a távhőnek (hőhordozó közegnek) a távhőtermelő létesítménytől a csatlakozási pontig történő szállítására szolgál.

Távhővezeték-hálózat részei: gerincvezeték, elosztóvezeték, bekötővezeték.

Türelmi idő: fizetési módonként meghatározható naptári napok számában az az időtartam, ameddig a még határidőben teljesített befizetések információi a szolgáltatóhoz beérkeznek és a rendszerben elvárhatóan feldolgozásra kerülnek. A fizetési határidő és a türelmi idő letelte után a rendszer a nem helyesbített, ki nem egyenlített számlákat automatikusan hátralékba helyezi.

Termosztatikus radiátorszelep: olyan szabályozó szelep, amely a beállított értéken tartja a helyiség hőmérsékletét a radiátorba jutó fűtővíz mennyiségének automatikus szabályozásával.

IV. A Szolgáltató bemutatása

IV.1. A társaság adatai

A cég elnevezése:	Szegedi Távfűtő Korlátolt Felelősségű Társaság
A cég rövidített neve:	SZETÁV Kft.
A cég székhelye:	6724 Szeged, Vág u. 4.
A létesítő okirat kelte:	2016. április 15.
Tulajdonos adatai:	Szeged Megyei Jogú Város Önkormányzata
Vezető tisztségviselő:	Dr. Kóbor Balázs ügyvezető igazgató
Cégjegyzék szám:	06-09-022763
Statisztikai számjel:	25571642-3530-113-06
Adószám:	25571642-2-06
Távhőszolgáltatói működési engedély:	5589/2015.
Távhőtermelői működési engedély:	5599/2015.

IV.2. A társaság működési engedélyei

IV.2.1. Távhőszolgáltatói működési engedély

A Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal által 4938/2016. számú határozattal módosított 5589/2015. számú határozata.

IV.2.2. Távhőtermelői működési engedély

A Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal által 4967/2016. és 5648/2017. számú határozatokkal módosított 5599/2015. számú határozata.

IV.3. A társaság tevékenysége

A Szolgáltató tevékenysége kiterjed a fűtési energia előállítására, beszerzésére, átvitelére és a szolgáltatás értékesítésére, a távhőszolgáltatáshoz kapcsolódó vezetékek és berendezések üzemeltetésére, tervezésére, kivitelezésére, karbantartására és üzemzavar elhárítására.

Ezek mellett a távhőenergia értékesítéshez kapcsolódó szolgáltatásokkal, valamint egyéb másodlagos tevékenységekkel foglalkozik a társaság, mint például villanyszerelés, hőszigetelés, mérnöki tevékenység, tanácsadás, műszaki vizsgálat, elemzés.

IV.4. A társaság szervezeti felépítése

A Szolgáltató részletes szervezeti felépítését jelen Üzletszabályzat 2. számú melléklete tartalmazza.

IV.5. Üzletpolitikai elvek

IV.5.1. Minőségirányítás

Szolgáltató köteles a mérés szerinti távhőszolgáltatás esetén, a közszolgáltatási szerződésnek megfelelő felhasználói igényeket, a szerződésben megjelölt

távhőparamétereket és a szabványokban megállapított tűréshatárokat tartani. Ettől való eltérés szerződésszegésnek minősül, amely a Tszt. alapján díjvisszatérítéssel, illetve kötbérfizetéssel terheli a Szolgáltatót.
A Szolgáltató a felhasználói igények lehető legmagasabb szintű kielégítéséhez – a vezetők és munkavállalók elkötelezettségén túl – nagy segítséget nyújt a minőségügyi rendszer kiépítésével.
A minőség értelmezése – ebben a megközelítésben – a Szolgáltató számára nem csak a törvénynek, szabványoknak, előírásoknak való megfelelést jelenti, hanem többletfeladatok ellátását is.
A felhasználó központú szolgáltatás része a felhasználó széles körű informálása, az, hogy milyen körülmények között, mennyi idő alatt jut a szolgáltatáshoz, valamint az is, hogy milyen a távhőszolgáltatás biztonsága és környezetre gyakorolt hatása.
A rendszer minden elemének, a felhasználókkal történő szerződéskötéstől a szolgáltatás fenntartását és biztonságát garantáló folyamaton keresztül a munkavállalók oktatásáig, a megfelelő szabályok szerinti összehangolt működése teszi lehetővé, hogy a szolgáltatás folyamatos és egyenletesen jó minőségű legyen.
A Szolgáltató törekszik arra, hogy a távhőszolgáltatáshoz szükséges berendezéseket minőségbiztosítással rendelkező gyártóktól, forgalmazóktól szerezze be és ezt a távhőenergia vásárlásnál is érvényesíteni kívánja.

IV.5.2. Energiatakarékosság

A szolgáltatói és felhasználói rendszerek energiatakarékos rekonstrukciója, a radiátoronkénti szabályozás és költségmegosztás kiterjesztése, az épületek szigetelésének javítása a felhasználó és a Szolgáltató érdeke.

Az energiatakarékos távhőszolgáltatás érdekében, a Szolgáltató ügyfélszolgálati irodáján felvilágosítást kaphatnak a felhasználók.

A Szolgáltató az energiatakarékos távhő igénybe vétele érdekében részt vesz az épületek belső fűtési rendszerének korszerűsítésében az alábbi technikai átalakításokkal:

- termosztatikus radiátorszelep és
- fűtési költségmegosztók szerelésével.

IV.5.3. Környezetvédelem

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

A Szolgáltató az élet-, az egészség- és a vagyonbiztonság, valamint a környezet és a természet védelmének érvényesülésével gazdaságosan, a nemzetgazdasági, a felhasználói, továbbá az energiatakarékossághoz fűződő érdekeknek és a műszaki-biztonsági előírásokban meghatározott követelményeknek megfelelően végzi a távhő-, a használati melegvíz-szolgáltatást.

IV.5.4. Adatvédelem

A Szolgáltató Adatvédelmi és Adatbiztonsági Szabályzatának *(a továbbiakban AVBSZ)* célja meghatározni a Szolgáltató által vezetett nyilvántartások adatvédelmi előírások szerinti kezelésének rendjét, biztosítani a Szolgáltató – mint adatkezelő – által kezelt

személyes adatok tekintetében az adatvédelem alkotmányos elveinek és az adatbiztonságnak az érvényesülését, megakadályozni az adatokhoz való jogosulatlan hozzáférést, az adatok megváltoztatását és jogosulatlan nyilvánosságra hozatalát.

Célja továbbá, hogy az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény előírásainak megfelelően biztosítsa és meghatározza a Szolgáltatónál kezelt közérdekű adatok megismerésének rendjét.

A Szolgáltató személyes adatot kizárólag meghatározott célból, jog gyakorlása és kötelezettség teljesítése érdekében kezel. Az adatkezelés minden szakaszában megfelel az adatkezelés céljának. Az adatok felvétele és kezelése tisztességesen és törvényesen történik. A Szolgáltató törekszik arra, hogy csak olyan személyes adat kezelésére kerüljön sor, amely az adatkezelés céljának megvalósulásához elengedhetetlen, a cél elérésére alkalmas.

A Szolgáltató a nyilvántartás rendszerének felépítése, a jogosultságok meghatározása és egyéb szervezeti intézkedések útján gondoskodik arról, hogy a személyügyi nyilvántartásban szereplő adatokat csak azok a munkavállalók és egyéb az adatkezelő érdekkörében eljáró személyek ismerhessék meg, akiknek erre munkakörük, feladatuk ellátása érdekében szükségük van.

A Szolgáltató - lehetőség szerint – törekszik az adatminimum elvének érvényesülésére annak érdekében, hogy az egyes munkavállalók és egyéb az adatkezelő érdekkörében eljáró személyek csak a szükséges adatokhoz férjenek hozzá.

A Szolgáltató gondoskodik az adatok biztonságáról. Ennek érdekében megteszi a szükséges technikai és szervezési intézkedéseket, mind az informatikai eszközök útján tárolt, mind a hagyományos, papíralapú adathordozókon tárolt adatállományok tekintetében. Kialakítja azokat az eljárási szabályokat, amelyek az irányadó jogszabályok, adat- és titokvédelmi szabályok érvényre juttatásához szükségesek.

V. Igénybejelentés, tájékoztatás, hálózatra kapcsolás

V.1. Előzetes tájékoztatás szabályai

V.1.1. Telefonon, személyesen

Távhőenergiát vételezni kívánó új, vagy többletteljesítményt igénylő meglévő felhasználási hely tulajdonosa, a Szolgáltatótól előzetesen tájékoztatást kérhet. Tájékoztatás kérhető személyesen vagy telefonon a Szolgáltató Vág u. 4. szám alatti ügyfélszolgálatán ügyfélfogadási időben.

V.1.2. Írásban

Írásban is tájékozódhat a felhasználó elektronikus levélben, a Szolgáltató weboldalán keresztül, vagy postai úton a Szolgáltató levelezési címére küldött megkereséssel. A Szolgáltató a megkeresésnek megfelelően köteles 15 napon belül tájékoztatást adni.

V.2. Igénybejelentés és annak kezelése

V.2.1. Felhasználói igénybejelentés módja, tartalma

A távhőszolgáltatásra, illetőleg a többletteljesítményre vonatkozó felhasználói igényt az érdekeltnek a Szolgáltató felé írásban be kell jelentenie.

Az igénybejelentésnek az alábbiakat kell tartalmaznia a felhasználó esetén:

- igénylő azonosításához szükséges adatok,
- felhasználási hely címét, helyrajzi számát,
- a távhőmennyiség mérésének helyét,
- a felhasználási helyen vételezni kívánt legnagyobb hőteljesítményt és a tervezett hőigényt,
- a távhővételezés megkezdésének tervezett időpontját,
- a távhőfelhasználás célját.

Egyéb felhasználó esetében a Szolgáltató a felsoroltakon túlmenően további kiegészítő adatokat kérhet.

V.2.2. Igénybejelentésre adott tájékoztatás

Az igénybejelentésre a Szolgáltató köteles 30 napon belül írásban, az igény kielégítésének előzetes feltételeiről tájékoztatást adni. A tájékoztatásának tartalmaznia kell – a Szolgáltató birtokában lévő adatok alapján – a szükséges műszaki-gazdasági követelményeket, az egyes engedélyek, hozzájárulások szükségességét és az eljárás módját, továbbá:

- az igény kielégítésének műszaki feltételeit, a bekapcsoláshoz szükséges, az igénybejelentő által elvégzendő munkálatok megjelölését,
- az igénybejelentőt terhelő költségek jogcímét, mértékét, a fizetendő csatlakozási díjak mértékét,
- azt az időtartamot, ameddig a Szolgáltató az ajánlatában foglaltakhoz kötve van, a Szolgáltató ajánlati kötöttsége legalább 90 nap.

V.2.3. Igénybejelentés módosítása, hiánypótlás

- Az igénylő, a tájékoztatás érvényességi idején belül írásban közölheti a Szolgáltatóval módosítási igényeit, illetve nyilatkozhat a tájékoztatóban, ajánlatban közöltek elfogadásáról és a Szolgáltató által elvégzendő létesítési munkák megrendeléséről. A felhasználó elfogadó nyilatkozata után 15 napon belül, a Szolgáltató a szerződést elkészíti és a felhasználó részére aláírás céljából megküldi.
- Ha a felhasználói berendezés létesítéséhez valamely engedély, vagy idegen ingatlan igénybevétele szükséges, úgy ezen engedélyeket az igénybejelentő köteles megszerezni.
- Amennyiben a felhasználó a tájékoztatóban foglaltakat teljesítette, illetve a kiviteli tervezést megkezdte, vagy arra megbízást adott, kezdeményezheti a Szolgáltatónál a közszolgáltatási szerződéstervezet elkészítését, melyet a Szolgáltató 15 napon belül köteles a felhasználó részére megküldeni.
- Távhővel ellátott épület tekintetében új, vagy többletteljesítmény igénylése esetén, az épületenkénti mérés szerinti távhőszolgáltatás felhasználójaként, csak az épület tulajdonosa, illetőleg a felhasználói közösség, egyedi mérés esetén a helyiség használója nevezhető meg a közszolgáltatási szerződésben.
- Amennyiben a felhasználó a szerződéstervezet elkészítéséhez szükséges adatokat, iratokat, a feltételek teljesítésére vonatkozó igazolásokat nem bocsátotta a Szolgáltató rendelkezésére, úgy a hiánypótlási igényéről a Szolgáltató 15 napon belül köteles a másik felet tájékoztatni.
- Amennyiben a felhasználói berendezés tervezését nem a Szolgáltató végzi, a tervező kérésére a Szolgáltató köteles díjmentesen adatokat szolgáltatni.
- Az új, vagy növekvő távhőigényt bejelentő felhasználási hely tulajdonosának az önkormányzati rendeletben foglaltak szerint csatlakozási díjat nem kell fizetni a Szolgáltató részére.

V.3. Csatlakozási berendezés[1] létesítése (hálózatra kapcsolás-, és műszaki feltételei)

- Új felhasználói berendezés létesítése, csatlakozása, illetve a meglévő átalakítása engedélyköteles. A kiviteli terveket a felhasználási hely tulajdonosának kötelessége elkészíttetni és a kész terveket engedélyeztetni a Szolgáltatóval.
- A lakóépületek és a vegyes célra használt épületek felhasználói hőközpontjainak kiviteli tervét a Szolgáltató köteles díjmenetesen felülvizsgálni.
- A hőközpontok üzembe helyezési eljárásához a Szolgáltatót meg kell hívni, abban a Szolgáltató közreműködni köteles. A közreműködésért díj nem számítható fel.
- Az elkészült felhasználói berendezést a Szolgáltatói berendezéssel csak a Szolgáltató jelenlétében lehet összekapcsolni.
- A felhasználói hőközpontot és a hőfogadó állomást, valamint az összekötő vezetéket magában foglaló helyiség, épületrész használatáért a tulajdonos a Szolgáltatótól térítésre nem tarthat igényt.

[1] csatlakozási berendezés = hőközponti berendezés (pl.: elzáró- és szabályozó szerelvények, szabályozó automatika, stb.)

V.4. Közműegyeztetés

A távhőszolgáltató hálózattal kapcsolatos tervezői, felhasználói illetve más beruházói megkeresés esetén a Szolgáltató Vág utca 4. szám alatti székhelyén ingyenes tájékoztatást nyújt. A megkeresés történhet személyesen, elektronikus vagy postai úton. Közműegyeztetések, közműállásfoglalások kiadásának kezdeményezése az e-közmű felületen lehetséges.

VI. Szerződések (közüzemi, javítási)

A Szolgáltató köteles az általános szerződési feltételeit – kiemelve a távhőszolgáltatás igénybevételének feltételeit, azok változását, a számlázás rendjét és a szolgáltatás minőségi követelményeit – az ügyfélszolgálatain könnyen hozzáférhető helyen kifüggeszteni, valamint a felhasználó és a díjfizető kívánságára azt ingyenesen rendelkezésre bocsátani.

VI.1. Szerződéskötés és feltételei

VI.1.1. Szerződéskötés

- A 2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről (továbbiakban Ptk.) 6:256.§. (1) (2) bekezdése szerint közszolgáltatási szerződés alapján a Szolgáltató általános gazdasági érdekű szolgáltatás nyújtására, a felhasználó díjfizetésre köteles.
- A Szolgáltató és a felhasználó/díjfizető közötti közszolgáltatási szerződések - a jogszabályokban és jelen Üzletszabályzatban meghatározott feltételekkel - a szolgáltatás igénybevételével is létrejön.
- Abban az esetben, ha a felhasználó/díjfizető a Szolgáltatói tájékoztatásban foglaltakat nem teljesítette, a Szolgáltató nem köteles a szerződés megkötésére.
- Amennyiben a felhasználó/díjfizető az igénybejelentésre adott Szolgáltatói tájékoztatóban foglaltakat teljesítette, vagy a határozott időtartamú közszolgáltatási szerződése megszűnik, írásban kezdeményezheti a közszolgáltatási szerződéstervezetek elkészítését.

VI.1.2. Feltételek

- A Szolgáltató a szerződéskötés kezdeményezés kézhezvételétől számított 15 napon belül köteles ajánlatát (szerződéstervezetet) elkészíteni és a másik szerződő fél részére átadni vagy elküldeni. Ha a szerződéstervezetet kérő személy annak elkészítéséhez szükséges adatokat, iratokat, a feltételek teljesítésére vonatkozó igazolást nem bocsátotta a Szolgáltató rendelkezésére, a Szolgáltató felhívásától számított 15 napon belül köteles a hiánypótlásra.
- Ha a felhasználó/díjfizető a Szolgáltató szerződéstervezetét nem fogadja el, a Szolgáltató az eltérő álláspontok egyeztetését 15 napon belül kezdeményezni köteles. Sikeres egyeztetés esetén a szerződés aláíráskor lép hatályba.
- Megszűnik a Szolgáltató ajánlati kötöttsége, ha a felhasználó/díjfizető a szerződéstervezetet 30 napon belül aláírva nem küldi vissza, vagy arra vonatkozóan nem nyilatkozik.
- A díjfizetők személyében bekövetkező változások nem érintik a felhasználó/díjfizető és a Szolgáltató között létrejött közszolgáltatási szerződések érvényességét. A díjfizető a változás időpontjától jogosult a közszolgáltatási szerződésekben foglaltak szerint a szolgáltatás igénybevételére és ugyanezen időponttól köteles a távhőszolgáltatás díjainak megfizetésére.
- A közszolgáltatási szerződések közül a fűtési hőmennyiség mérés alapján történő elszámoláshoz szükséges „Fűtési Közszolgáltatási Szerződés" megkötése, a Szolgáltató szervezetén belül a Számlázási Csoport feladata.
- A Szolgáltató nem köteles a közszolgáltatási szerződés megkötésére:
    - ha a felhasználó, a Szolgáltató tájékoztatójában foglaltakat nem teljesítette;
    - ha más felhasználó távhővételezését, illetőleg a Szolgáltató üzemét veszélyezteti.

- A Szolgáltató köteles megtagadni a szerződés megkötését:
  - ha a felhasználó által létesített felhasználói berendezés az életet, az egészséget, vagy a vagyonbiztonságot veszélyezteti.
- A Szolgáltató a közszolgáltatási szerződés megkötését feltételekhez kötheti, ha a felhasználóval korábban fennálló közszolgáltatási szerződést a Tszt. 51.§.(3) bekezdés b) és c) pontjai, valamint a (4) bekezdésben foglaltaknak megfelelően mondta fel.

VI.2. Szerződések típusai

VI.2.1. Fűtési Közszolgáltatási Szerződés a fűtés szolgáltatás mérés alapján történő elszámolásához

- lakossági felhasználók részére
- egyéb felhasználók

VI.2.2. Közszolgáltatási szerződés használati melegvíz vételezésre

VI.3. Szerződések tartalmi követelményei

VI.3.1. Fűtési Közszolgáltatási Szerződés

- a távhőszolgáltató cégneve, székhelye, cégazonosító adatai
- felhasználó megnevezése, címe, természetes személyazonosító adatai
- a felhasználó képviselőjének neve és címe
- felhasználási hely címe, helyrajzi száma
- távhőellátás módja és hőmennyiségmérés helye
- vételezéssel kapcsolatos műszaki paraméterek, a légtérfogat, a teljesítmény és a Szolgáltató ezzel kapcsolatos kötelezettségei
- a teljesítési hely megnevezése
- a felhasználási helyet ellátó hőközpont azonosító adatai, tulajdonosa, üzemeltetője
- üzemviteli megállapodás, mérő tulajdonosának meghatározása
- a távhőszolgáltás és a vételezés megkezdésének időpontja
- a fűtési célú szolgáltatás időtartama illetve megkezdésének és befejezésének feltételei
- a szolgáltatott, illetve vételezett hőmennyiség meghatározása
- a távhőszolgáltatás díjának elszámolására szolgáló hőmennyiségmérők helyének megjelölése
- a szolgáltatás aktuális egységára, a fizetés- és az elszámolás módja
- a távhőszolgáltatási díj megosztásának meghatározási módja és arányai
- szerződésszegés és következményei
- kártérítés-, bírság megállapításának módja
- szerződés hatálya és a megszűnés feltételei
- jogvita rendezésének módja

VI.3.2. Közszolgáltatási szerződés használati melegvíz vételezésre

- szolgáltatást igénybe vevő és a felhasználási hely adatai
- a hatályos jogszabályok felsorolása
- a felhasználó jogai és kötelezettségei
- a Szolgáltató jogai és kötelezettségei
- a leolvasás és elszámolás rendje
- a szolgáltatási díj mértéke
- díjfizetés módja és határideje
- késedelmes teljesítés szankciói
- mérőberendezés meghibásodása
- szerződésszegés és annak következményei
- szerződés felmondása
- mérőeszköz adatai
- szerződésszegés és következményei

VI.4. Szerződésmódosítás kezdeményezése

- A szerződés módosítását a Szolgáltató abban az esetben kezdeményezheti, amennyiben a szolgáltatás paraméterei változnak.
- A használati melegvíz szolgáltatás esetén a felhasználó/díjfizető, fűtési szolgáltatás esetén a tulajdonosi közösség képviselője a felhasználók 100 %-os írásbeli nyilatkozata alapján kezdeményezheti a szerződés módosítását.
- Amennyiben a felhasználó a távhővel ellátott épületben lévő, közös tulajdonban és közös használatban lévő épületrész fűtését meg kívánja szüntetni és ez a közszolgáltatási szerződés módosítását teszi szükségessé, a szerződés módosítására vonatkozó igényt a szolgáltató nem utasíthatja el.
- A felhasználó a lekötött hőteljesítmény vonatkozásában a megkötött szerződés módosítását évente 1 alkalommal, a szerződés lejárata előtt minimum 30 nappal kezdeményezheti.

VI.5. Közszolgáltatási szerződés felmondása

VI.5.1. Felmondás

A Közszolgáltatási Szerződés esetében bármelyik fél a szerződésben feltüntetett felmondási idő betartása mellett írásban kezdeményezheti a szerződés felmondását.

a) Amennyiben a felhasználó/díjfizető kívánja a szerződést felmondani, a távhő igénybevételét kívánja megszűntetni:
    - a felmondáshoz a távhővel ellátott épület tulajdonosi közössége az összes tulajdoni hányad szerinti legalább négyötödös szavazattöbbségű határozatával hozzájárul és az épületben a távhőellátással azonos komfortfokozatú, más hőellátást valósít meg,
    - a szerződés felmondása nem okoz jelentős kárt más számára és nem korlátozza mások tulajdonosi, használói, bérlői jogait,
    - viseli azokat a költségeket, amelyek a felhasználói berendezéseknek a felmondás következtében szükséges műszaki átalakításával merülnek fel,

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

b) Abban az esetben, ha a távhővel ellátott épületben lévő, külön tulajdonban és külön használatban álló épületrészben kívánják a távhő igénybevételét megszüntetni, az épületrész tulajdonosa és a felhasználó közösen kezdeményezheti az általános közszolgáltatási szerződés módosítását, ha együttes feltételként:
   - a megszüntetéshez a távhővel ellátott épület tulajdonosi közösségének valamennyi tagja hozzájárul,
   - épületrészben a távhőellátással azonos komfortfokozatú hőellátást valósítanak meg, amely az épület távhőellátását biztosító felhasználói berendezéstől függetlenül üzemeltethető,
   - a megszüntetés nem okoz jelentős kárt az épület többi tulajdonosa számára és nem korlátozza mások tulajdonosi, használói, bérlői jogait,
   - viseli azokat a költségeket, amelyek a felhasználói berendezéseknek a szolgáltatás igénybevételének megszüntetésével összefüggésben szükséges műszaki átalakításával merülnek fel,
   - a szolgáltatás igénybevételének megszüntetését a meglévő rendszer lehetővé teszi és az nem ütközik egyéb jogszabályba.

c) A szerződés és a felhasználó/díjfizető díjfizetési kötelezettsége a felmondási idő lejártával abban az időpontban szűnik meg, amikor a felhasználó/díjfizető a fenti bekezdésekben előírt valamennyi feltételt teljesítette és ezt a Szolgáltatónak írásban bejelentette, továbbá a távhőszolgáltatás díját teljes mértékben megfizette, tartozása nem áll fenn.

d) A Szolgáltató a szerződést abban az esetben mondhatja fel,
   - ha felhasználó a távhő díját nem, vagy nem a szerződésben meghatározott időben fizeti meg,
   - ha a díjfizetés kötelezettje a Szolgáltató írásbeli felszólítása ellenére a távhőszolgáltatás díját a fizetési határidőig nem fizeti meg,
   - ha a távhő folyamatos és biztonságos szolgáltatását, illetőleg más felhasználó vagy díjfizető szerződésszerű távhővételezését zavarja, vagy veszélyezteti,
   - illetve ha a felhasználó szabálytalanul vételez, valamint akkor, ha tudomást szerez arról, hogy a vele szerződéses kapcsolatban álló felhasználó vagy díjfizető a távhő vételezését a felhasználási helyen megszüntette. Ebben az esetben a közszolgáltatási szerződés felmondása miatt az épületben, épületrészben bekövetkező kár a felhasználót terheli.

VI.5.2. Felmondás alóli mentesség

- A TsztVhr. 17/J. §-ban részletesen meghatározott állami és önkormányzati feladatot ellátó szociális, gyermekjóléti, gyermekvédelmi, egészségügyi vagy közoktatási intézmény (összefoglaló néven: közintézményi felhasználó vagy külön kezelt intézmények *lásd. „Fogalom meghatározások"*) kezdeményezheti a Szolgáltatónál a közszolgáltatási szerződés – távhőszolgáltatás díjára vonatkozó fizetési késedelem miatt történő – felmondása alóli mentesség (moratórium) biztosítását.
- A moratórium a közintézményi felhasználó kezdeményezése szerinti időszakra, de legfeljebb az adott év október 15. és az azt követő év április 15. közötti időszakra terjed ki.
- Mentesség részletes szabályait és feltételeit a Tszt. 51/A. §, valamint a TsztVhr. 17/J. § - 17/M. § tartalmazza.

VI.6. Szerződésszegés és következményei

VI.6.1. Alapelvek

- A közszolgáltatási szerződés megszegésének következménye: díjvisszatérítés, illetőleg pótdíjfizetés, kötbér, kártérítés, csökkentett mértékű szolgáltatás, távhőszolgáltatás felfüggesztése, közszolgáltatási szerződés felmondása.
- Az egyes jogkövetkezmények együttesen is alkalmazhatók.
- A szerződésszegő magatartást és annak jogkövetkezményeit, a Tszt. 49-51.§, valamint a hatályos 16/2003 (IV.30.) Kgy. rendelet 20–26.§-a szabályozza.
- A pótdíjak mértékét a távhőszolgáltatásra vonatkozó önkormányzati díjrendelet tartalmazza.
- A díjvisszatérítés, a pótdíj és a kötbér megfizetése nem mentesít az okozott kár megtérítése alól.
- A távhőszolgáltatás felfüggesztésével, valamint a felfüggesztés megszüntetésével felmerült költségeket a Szolgáltató jogosult a szerződésszegés elkövetőjére áthárítani.
- A közszolgáltatási szerződés nélküli távhőfogyasztás esetén – az ebből származó jogkövetkezményekért – az érintett ingatlan-nyilvántartás szerinti tulajdonosa felel.

VI.6.2. Szerződésszegés a Szolgáltató részéről

- A távhőszolgáltatást a közszolgáltatási szerződésben meghatározott időpontban nem kezdi meg / jogkövetkezmény: *kötbérfizetés.*
- A távhőt nem a közszolgáltatási szerződésben meghatározott, illetve nem a tőle elvárható módon szolgáltatja / jogkövetkezmény: *kötbérfizetés.*
- A távhő, felhasználó részére történő szolgáltatását nem hitelesített mérőeszköz használatával végzi / jogkövetkezmény: *kötbérfizetés.*
- A távhőszolgáltatás előre tervezhető munkák miatti szüneteltetésről, a felhasználót az Üzletszabályzatban vagy szerződésben előírt módon és időben nem értesíti/ jogkövetkezmény: *kötbérfizetés.*
- Felróható magatartása folytán a távhőszolgáltatás megszűnik, vagy azt a Tszt. 40-41. §-ban foglaltakon túlmenően szünetelteti[2], vagy korlátozza / jogkövetkezmény: *hődíj visszatérítés.*
- A távhőszolgáltatás felfüggesztése esetén, a felhasználónak a felfüggesztési ok megszüntetésére vonatkozó írásbeli értesítése kézhezvételét követő munkanapon a távhőszolgáltatást nem kezdi meg / jogkövetkezmény: *kötbérfizetés.*
- A Szolgáltató a felhasználóval szemben fennálló távhőszolgáltatási kötelezettségének folyamatosan, egy napot meghaladóan, működési körébe eső okból nem tesz eleget / jogkövetkezmény: *kötbérfizetés.*

[2] Szüneteltetésnek tekintendő az is, ha valamely fűtött helyiség vagy a szolgáltatott meleg víz hőmérséklete az előírtnál, vagy a szerződésben foglaltnál legalább 5 °C-kal kisebb.

VI.6.3. Szerződésszegés a felhasználó részéről

- A szerződésben meghatározott hőteljesítményt túllépi / jogkövetkezmény: *pótdíjfizetés.*
- A távhő folyamatos és biztonságos szolgáltatását, illetve más felhasználó, vagy díjfizető távhővételezését zavarja, vagy veszélyezteti / jogkövetkezmény: *felfüggesztés, szerződés felmondása.*
- Mérőeszközt, vagy mérőeszköz hitelességét tanúsító jelet (fémzár, hitelesítési bélyegzés, matrica) szándékosan, vagy vétkes gondatlansággal megrongálja, vagy eltávolítja – amennyiben a mérőeszköz olyan helyiségben van elhelyezve, amelybe a felhasználó állandó bejutása, illetve felügyelete biztosított – ezek sérülését, illetve hiányát a Szolgáltatónak nem jelenti be / jogkövetkezmény: *szolgáltatás felfüggesztése, pótdíjfizetés.*
- Mérőeszköz befolyásolásával, vagy megkerülésével – ide értve a mérőeszköz vagy annak hitelességét tanúsító jel megrongálását, és eltávolítását is- távhőt vételez / jogkövetkezmény: *pótdíjfizetés, szolgáltatás felfüggesztése.*
- A távhőszolgáltatás díját nem, vagy nem a szerződésben meghatározott időben fizeti meg / jogkövetkezmény: *kamatterhelés.*
- A korlátozási rendelkezéseknek nem tesz eleget / jogkövetkezmény: *pótdíjfizetés.*
- A távhő vételezést nem az előírásoknak megfelelő feltételekkel szünteti meg / jogkövetkezmény: *pótdíjfizetés, közszolgáltatási szerződés felmondása.*
- Engedély nélküli visszakötés / jogkövetkezmény: *kötbér.*
- Közszolgáltatási szerződés nélküli vételezés / jogkövetkezmény: *pótdíj.*

VI.7. Pótdíj, kötbér, mulasztási bírság mértéke

Jelen Üzletszabályzat VI.6. pontjaiban megjelölt fizetési kötelezettségek, valamint a Felek mulasztási bírságai mértékét, a 16/2003. (IV.30.) Kgy. Rendelet szabályozza.

VI.7.1. A Szolgáltató szerződésszegő magatartásából és mulasztásból eredő díj-visszatérítési kötelezettségeinek mértéke

- Ha a Szolgáltató a felhasználóval szemben fennálló távhőszolgáltatási kötelezettségének folyamatosan egy napot meghaladóan, működési körébe eső okból nem tesz eleget, *az érvényes alapdíj, szüneteltetés időtartamával arányos részének másfélszeresét köteles visszafizetni a felhasználónak.*
- Ha a fűtés vagy melegvíz-szolgáltatás 24 órán át, vagy azt követő 1, vagy több napon át folyamatosan szünetel a Szolgáltató működési körén belül eső okból *külön kérés nélkül is, a szüneteltetés időtartamával arányos hődíj visszatérítés illeti meg a felhasználót.*
- Ha a felhasználói berendezések és a felhasználási hely műszaki állapota megfelelő, a lakossági és egyéb felhasználóval szemben szerződésszegésnek minősül, ha a használati meleg víz hőmérséklete a kifolyónál, vételezési helyen egy perc használat után nem éri el a 40 °C hőmérsékletet. *A Szolgáltató által felhasználó részére fizetett díjvisszatérítés mértéke az átlagos vízhőmérséklet 39 °C-nál a hődíj 10%-a, 38 °C-nál a hődíj 20%-a, 37 °C-nál a hődíj 30%-a, 36 °C-nál a hődíj 50%-a, 35 °C-nál és alatta a hődíj 100%-a.*
- Ha a felhasználói berendezések és a felhasználási hely műszaki állapota megfelelő, Szolgáltatói szerződésszegésnek minősül a lakossági és egyéb felhasználóval szemben, ha a szolgáltatott távhő-teljesítmény, a panasz napján érvényes külső

átlaghőmérséklet mellett az előírt átlagos fűtöttség elérését nem teszi lehetővé. *A díjvisszatérítés mértéke, ha a lakószobák mértani középpontjánál másfél méter magasságban 19 °C-nál a hődíj 10%-a, 18 °C-nál a hődíj 20%-a, 17 °C-nál a hődíj 30%-a, 16 °C-nál a hődíj 50%-a, 15 °C-nál és alatta a hődíj 100%-a.*

VI.7.2. A felhasználó (lakossági, egyéb) szerződésszegő magatartásából és mulasztásból eredő fizetési kötelezettségeinek mértéke

- Amennyiben a lakossági felhasználó szerződésszegő magatartása jogosulttá teszi a Szolgáltatót a fűtésszolgáltatás felfüggesztésére, a felhasználó a felfüggesztés időtartama alatt a teljes alapdíjat és a felosztott hődíj 40%-át tartozik megfizetni a Szolgáltatónak.
- Engedély nélküli visszakötés esetén a Szolgáltató jogosult kiszámlázni a szolgáltatás felfüggesztésének időpontjától számítva *használati meleg víz vonatkozásában a lakossági felhasználók esetén havi 20 m^3 vízmennyiséget, közületi felhasználók esetén az utolsó mért év legmagasabb havi felhasználásának 150 %-át, fűtés szolgáltatás esetében a fogyasztási helyre jutó időarányos hőfogyasztás 150 %-át.*
- Ha felhasználó a mérőeszköz sérülését a Szolgáltatónak nem jelenti be, vagy a mérőeszköz befolyásolásával vagy megkerülésével távhőt vételez, a felhasználó az előző időszakok alapján, a beépített hőleadó teljesítménye és a külső hőmérséklet alapján számított átlagfogyasztás szerint megállapított hőfogyasztásért *a szerződésszegés időtartama alatt – felfüggesztés esetén a szerződésszegéstől-felfüggesztésig – 100 %-kal megemelt díjat köteles fizetni.*
- A közszolgáltatási szerződés nélküli vételezése esetén 20-100 %-kal felemelt díjat *köteles fizetni a Szolgáltatónak.*
- Hibás, vagy nem hitelesített mérő esetén a Szolgáltató – folyamatosan 1 évig – a szolgáltatott használati meleg víz mennyiségét a mért elszámolási időszakok legmagasabb átlagfogyasztása alapján jogosult számlázni. *Az elszámolt meleg víz havi mennyisége lakossági felhasználók esetében nem lehet kevesebb, mint 5 m^3 és nem lehet több mint 20 m^3, egyéb felhasználók esetében nem lehet több mint a felhasználó utolsó 1 év legmagasabb havi felhasználásának 150 %-a.*
- Ha a felhasználó a tulajdonában lévő egyedi használati melegvíz-mérő meghibásodása vagy hitelesítési idejének lejártát követő 15 napon belül nem gondoskodik annak cseréjéről, a *szolgáltató jogosult a használati melegvíz-fogyasztást az előző pontban foglaltak szerint számlázni.*
- Ha a felhasználó a díjfizetési kötelezettségének írásbeli felszólítás ellenére sem tesz eleget és a műszaki feltételek lehetővé teszik, a Szolgáltató a szolgáltatást a díjhátralék kiegyenlítéséig felfüggesztheti. *A Szolgáltató jogosult késedelmi kamatot felszámítani, melynek kezdő időpontja az esedékességet követő nap, valamint jelen Üzletszabályzat VI.7.2. pontjának első bekezdésében meghatározottakat érvényesíteni, valamint a X.3. pontban meghatározott tevékenységgel összefüggő költségeket felszámítani.*
- Amennyiben a felhasználó a jogszabályi előírásoknak megfelelt és egyedi fűtést alakított ki a felhasználási helyen, azonban az egyedi fűtési mód kialakításakor *az átmenő csővezetékekre vonatkozó szigetelési előírásoknak nem tett eleget, a hőelvonás következményeként – 15-40 %-nyi mérsékelt díjat fizetni köteles.*
- Ha az egyéb felhasználó a szerződésben lekötött hőteljesítményt túllépi *a túllépés után számított éves alapdíj 25 %-át köteles a Szolgáltató részére „alapdíj pótdíj" jogcímen megfizetni.*

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

VI.8. Átalánydíjas Javítási Szerződés (a továbbiakban ÁJSZ)

A kifogástalan és panaszmentes hő- és használati melegvíz-szolgáltatás érdekében, a felhasználók a Szolgáltatóval az azonnali hibaelhárítási és javítási feladatok elvégzésére – átalánydíj fizetése mellett – szerződést köthetnek.

VI.8.1. Szerződéskötés feltételei

- Az ÁJSZ megkötését a Társasház képviselője útján kezdeményezheti.
- A lakóközösség megbízottja igényét a Szolgáltató ügyfélszolgálatán írásban vagy postai illetve elektronikus levélben jelentheti be.
- A bejelentést követően a Szolgáltató elkészíti a szerződést, melyet eljuttat a megrendelő számára aláírás céljából, az igénybejelentést követő 15 napon belül.
- A javítási szerződés az alábbi tevékenységekre vonatkozhat:
  - a Társasház fűtési rendszerére,
  - használati melegvíz rendszerére,
  - hidegvíz rendszerére,
  - fűtési költségmegosztók elszámolására.

VI.8.2. Szerződés tartalmi követelményei

- szerződő felek pontos adatai
- szerződés tárgya
- szerződés időbeli hatálya
- hivatkozott jogszabályok
- vállalkozó (Szolgáltató) jogai és kötelezettségei
- megrendelő jogai és kötelezettségei
- vállalkozási díj meghatározása, fizetési feltételek, díjváltozás feltételei
- a szerződés felmondásának feltételei

VI.8.3. Szerződés időbeli hatálya

Az ÁJSZ szerződés az aláírás napjával lép hatályba és határozatlan ideig tart.

VI.8.4. Szolgáltató kötelezettségei

- Az épület belső fűtési- és használati melegvíz-rendszerének beszabályozása, a megfelelő cirkuláció biztosítása a fűtési- és használati melegvíz-rendszer meglévő szerelvényeinek felhasználásával, az általuk biztosított műszaki lehetőségeknek megfelelően.
- Légtelenítéssel kapcsolatos összes teendő ellátása.
- A szerelvények és az eredeti hőleadó berendezések (radiátorok) csöpögésének, folyásainak megszüntetése, az alap- és felszálló vezetékek szerelvényeinek javítása, illetve azonos funkciójúra való cseréje, amennyiben javítással a meglévő szerelvény eredeti funkciója nem állítható helyre.
- A hőleadó berendezések, vizes berendezési tárgyak bekötő vezetékeinek cseréje a felszálló vezetéktől a hőleadóig, illetve a vizes berendezési tárgy tartalékelzárójáig.

- A javítási munkák során felmerülő bontási munkákat a Szolgáltató a tőle elvárható gondossággal, csak a feltétlenül szükséges mértékig végzi. A javítást követő építőmesteri, szakipari és helyreállítási munkálatok nem képezik a Szolgáltató kötelességét.
- Amennyiben a Szolgáltató tevékenysége során az épület belső fűtési-, használati meleg víz, illetve hidegvíz rendszerének oly mértékű elhasználódását tapasztalja, amely mellett a biztonságos üzem javításokkal már nem tartható fenn, akkor a felújítási munkák szükségességéről Megrendelőt értesíti.

VI.8.5. Megrendelő kötelezettségei

- A fogyasztói vezetékek, szerelvények és berendezések elhelyezésére szolgáló helyiségekbe történő bejutás biztosítása, a Szolgáltatóval egyeztetett időpontban az épület valamennyi helyisége tekintetében
- Az épület távfűtés, meleg- és hidegvízellátás kiviteli illetve átadási tervdokumentációit Szolgáltatónak Megrendelő szükség esetén átadja.

VI.8.6. Vállalkozási díj meghatározása, fizetési feltételek, díjváltozás feltételei

- A szerződésben rögzített vállalkozói díj átalányár, melynek egységára a fűtött légköbméterenként az igénybe vett szolgáltatás típusától függően változik.
- A Szolgáltató a vállalkozási díjban bekövetkezett változásról annak életbelépése előtt 30 nappal a Megrendelőt írásban értesíti, melyet a Megrendelő nem köteles elfogadni. Amennyiben az értesítést követő 30 nap alatt Megrendelő kifogással nem él, az új egységárat elfogadottnak kell tekinteni. Amennyiben a Megrendelő a megváltozott vállalkozási díjon a szolgáltatásra nem tart igényt, úgy a szerződő felek jogkövetkezmények nélkül megszüntetik a szerződést.
- Vállalkozó a megállapított éves átalányár alapján kiszámított vállalkozói díjat évente négy egyenlő részletben, negyedévente (a negyedév középső hónapjában) jogosult számlázni a Megrendelő külön igazolása nélkül. Megrendelő a számla ellenértékét a számlázás hónapjának utolsó napjáig átutalással egyenlíti ki.

VI.8.7. Szerződés felmondása

- Felek szerződésszegés esetén jogosultak a szerződést azonnali hatállyal felmondani.
- A szerződést a felek írásban rendes felmondással a naptári negyedév utolsó napjára 30 napos felmondási idővel mondhatják fel.

VI.8.8. Szerződésszegés

Szerződésszegésnek minősül a Szolgáltató részéről:

- Nem a szerződésben meghatározott időn belül kezdi meg a hibaelhárítást.
- A hibaelhárítást nem végzi el.
- Egyéb a szerződésben vállalt kötelezettségeit nem tartja be.

Szerződésszegésnek minősül a Megrendelő részéről:

- A vállalkozói díjat nem, vagy nem határidőben fizeti meg.
- Szerződésben vállalt kötelezettségeit nem tartja be.

VII. A szolgáltatás minőségi paraméterei

A távfűtés és a melegvíz-szolgáltatás minőségi paramétereire a 16/2003. (IV.30.) Kgy. rendelet 3.§ tartalmaz pontos előírásokat.

VII.1. Távfűtés szolgáltatás minőségi paraméterei

- A távfűtési szolgáltatást a Szolgáltató tárgy év szeptember 15. napja és következő év május 15. napja közötti időszakban köteles biztosítani, amennyiben a felhasználó, illetve a felhasználói/díjfizetői közösség képviselője írásban másképpen nem rendelkezik.
- Szolgáltató a városi szintű szolgáltatást akkor köteles
  - megkezdeni, ha a napi átlaghőmérséklet 10 °C alá csökken, vagy 2 egymást követő napon át 12 °C alatt alakul, vagy szeles időben 1 napon át 12 °C alatt alakul;
  - megszüntetni, ha az átlaghőmérséklet egy napon át 14 °C, vagy 3 napon át 12 °C felett alakul.
- Távhőellátás keretében úgy kell fűteni, hogy az emberi tartózkodás céljára szolgáló fűtött helyiségek hőmérséklete – amennyiben a felhasználói berendezés, a felhasználói hely állapota azt lehetővé teszi – naponta 8-20 óra között átlagosan a lakás és nem lakás céljára szolgáló helyiségekben legalább +20 °C, a lakóépületek közös helyiségeiben pedig legalább +12 °C legyen.
- Időjárástól függően – külső hőmérsékletnek +6 °C-kal megemelt értéke figyelembevételével – a Szolgáltató éjszakai fűtéscsökkentését, fűtésleállást alkalmazhat.
- A Szolgáltató rendelkezésre állási kötelezettsége a nem üzemi felhasználók/díjfizetők esetében tárgy év május 15. és következő év szeptember 15. között – kivéve a karbantartási időszakot, csak a melegvíz-készítés hőszükségletének fedezésére, illetve melegvíz-szolgáltatásra áll fenn.

VII.2. Használati melegvíz-szolgáltatásának minőségi paraméterei

- A Szolgáltató használati meleg vizet úgy köteles a felhasználók/díjfizetők részére biztosítani, hogy annak hőmérséklete a kifolyónál, - a vételezési helynél – 1 perc használata után minimum 40 °C legyen a nap 24 óráján keresztül.
- A szolgáltatott használati melegvíznek az „ivóvíz minőségi követelményeiről és az ellenőrzés rendjéről" szóló 201/2001.(X.25.) Korm. rendelet követelménye szerint, ivóvíz minőségűnek kell lennie.

VIII. Távhőszolgáltatás ár- és díjtétel rendszere

VIII.1. Díjszabás

- A távhőszolgáltatónak értékesített távhő árát, valamint a lakossági felhasználónak és a külön kezelt intézménynek nyújtott távhőszolgáltatás (fűtés és használati melegvíz) díját - mint legmagasabb hatósági árat - és azok szerkezetét a Hivatal javaslatának figyelembevételével a miniszter rendeletben állapítja meg. Az ár megállapításakor rendelkezni kell arról, hogy az ár mikor lép hatályba.
- Az önkormányzat képviselő-testülete pedig közgyűlési rendeletben határozza meg a Szolgáltató és a felhasználó közötti jogviszony részletes szabályait, valamint a hőmennyiségmérés helyét, ideértve a mérés technológiai helyét is.
- A szolgáltatott és felhasznált távhő díjának elszámolása hiteles hőmennyiségmérés alapján történik.
- A távhőszolgáltatás csatlakozási díjának megállapítása során – a Tszt. 57/A-57B. §-ban foglaltak eltéréssel – az árak megállapításáról szóló 1990. évi LXXXVII. törvényt kell alkalmazni.

VIII.2. Díjtételek

VIII.2.1. Távfűtési szolgáltatás

- Az épületekben lévő lakossági valamint egyéb felhasználó a mért (átvett) távhőért az alábbi díjakat fizeti:
  - a fűtött légtérfogattal arányos alapdíjat (Ft/lm^3/év)
  - és hődíjat (Ft/GJ).
- Az önálló hőmennyiségmérővel rendelkező egyéb felhasználó (közös mérőberendezéssel rendelkező egyéb felhasználók közössége is) az átvevő állomáson mért távhőért:
  - a lekötött hőteljesítménnyel arányos alapdíjat (Ft/MW/év)
  - és hődíjat (Ft/GJ) fizet.
- Az alapdíj, a távhőszolgáltatás folyamatos igénybevételének fenntartásáért fizetendő éves díj. Az alapdíj-bevétel fedezetet nyújt a szolgáltatás állandó költségeire (pl. a műszaki berendezések, eszközök fenntartására, működtetésére, egyéb üzemeltetési és működési költségekre és ráfordításokra) amelyek a szolgáltatás biztosítása érdekében indokoltan és a hőfogyasztástól függetlenül felmerülnek
- A lakossági felhasználó a fűtött lépcsőház, valamint a közös helyiségek után alapdíjat nem fizet.
- A hődíj, a felhasználó által vételezett (mért) hőmennyiség után fizetendő, 1 GJ-ra megállapított díj. A hődíj-bevétel fedezetet nyújt a szolgáltatás hőfogyasztással arányos (változó) költségeire (pl. vásárolt hőenergia, vásárolt földgáz, fűtőolaj, egyéb tüzelőanyag).

VIII.2.2. Használati meleg víz szolgáltatás

- A felhasználási helyen mért melegvíz-fogyasztásért valamennyi felhasználó a használati melegvíz díjat (Ft/m^3) fizet, mely áll:
  - a felmelegítéséhez szükséges hőenergia díjából (Ft/m^3),

- az előállításához szükséges ivóvíz díjából (Ft/m^3),
- a csatornahasználati díjból (Ft/m^3),
- valamint a vízterhelési díjból (Ft/m^3).

- A Szolgáltató jogosult a víz- és a csatornaszolgáltató által részére kiszámlázott víz- és csatornadíjat, valamint a vízterhelési díjat a felhasználó részére a felhasználónál felszerelt vízmérő által mért fogyasztási adatok alapján közvetített szolgáltatásként tovább számlázni.

VIII.2.3. Csatlakozási díj

A Szolgáltató új vagy növekvő távhő igénnyel jelentkező felhasználási hely tulajdonosától a távhőszolgáltatás díjával nem fedezett fejlesztési költségekre csatlakozási díjat kérhet.
A távhőszolgáltatás csatlakozási díját – külön jogszabályban meghatározott szempontok szerint – úgy kell meghatározni, hogy az a hatékonyan működő Szolgáltató szükséges és indokoltan felmerülő ráfordításaira és a működéséhez szükséges nyereségre fedezetet biztosítson és a legkisebb költség elvének érvényre juttatása érdekében a Szolgáltató gazdálkodásának hatékonysága és az általuk nyújtott szolgáltatás minőségének folyamatos javítására ösztönözze.

VIII.2.4. Átalánydíjas javítás szerződés díja

- A Szolgáltató a kifogástalan és panaszmentes hő- és használati melegvíz-szolgáltatás érdekében kötött szerződésben körülírt tevékenységet negyedéves átalánydíjért végzi.
- Az átalányár egységára fűtött légköbméterenként kerül meghatározásra.
- A szerződés szempontjából számított fűtött légköbméter mennyisége megegyezik a fűtési díjak számlázása alapjául szolgáló fűtött légköbméterek mennyiségével.
- A fűtött lépcsőházak és folyosók, közös használatú helyiségek, bérlemények légköbmétere után is javítási átalánydíjat kell fizetni.
- A szerződésben megállapított negyedéves átalánydíjat a lakóközösség a tárgynegyedév második hónapjában a Szolgáltató által kiállított számla alapján fizeti meg.
- Szolgáltató jogosult a szerződést azonnali hatállyal felmondani, ha a Megrendelő a számla ellenértékét a megadott határidőig nem egyenlíti ki.

VIII.2.5. Vállalkozási tevékenységből adódó díjszabás

A Szolgáltató a fűtési és használati-melegvíz szolgáltatásán túli vállalkozási tevékenységéért díjat számít fel. A szolgáltatással kapcsolatos érvényes díjtételek a Szolgáltató honlapján elérhetőek. A Szolgáltató által ellátott vállalkozási tevékenységek:

- épületen belüli, átalánydíjas javítási szerződés keretében nem fedezett hibaelhárítási, javítási feladatok,
- fűtési költségmegosztók szerelésével kapcsolatos feladatok,
- fűtési költségmegosztók elszámolásával kapcsolatos feladatok,
- termosztatikus radiátorszelepek felszerelésével kapcsolatos feladatok,
- használati melegvízmérő beépítésével, cseréjével kapcsolatos feladatok,
- felhasználói radiátorok cseréjével kapcsolatos feladatok

IX. Mérés

IX.1. Távfűtés szolgáltatás mérése

- A felhasznált távhő mennyiségének megállapítása hiteles hőmennyiségmérő alapján történik.
- A lakásonkénti mérés és elszámolás estében az elszámolás alapját, ahol ez biztosított és lehetséges minden esetben a hőközponti, illetve épületenkénti hiteles fogyasztásmérő képezi elsődlegesen, azaz a lakásonkénti mérő csak költségmegosztója lehet a hőközponti, illetve épületenkénti mérőnek.
- Mérésdifferencia esetén a Szolgáltató jogosult a mérésdifferenciát az épületenkénti, illetve lakásonkénti mérőn mért mennyiségek arányában az egyes mért fogyasztási helyekre szétosztani.
- Mind a felhasználónak, mind a Szolgáltatónak joga van a tulajdonát nem képező hőközpontban (ahol a hőátadás-átvétel történik) merőberendezést beépíteni ellenőrzés céljából.
- Több felhasználó között a fűtési hőenergia díjának felosztása történhet mérés esetében
  - almérők beépítésével a lakóépületekbe és elosztó központokba,
  - fűtött légköbméter alapján,
  - hőleadónkénti költségmegosztók felszerelésével.
- A Szolgáltató, a hőmennyiségmérővel ellátott épület hőfogyasztását legalább kéthavonta dokumentálni köteles. A mérés eredményéről a felhasználókat tájékoztatni kell. A hőmennyiségmérő leolvasásakor a felhasználó részéről a leolvasást végző megbízott köteles jelen lenni és azt aláírásával hitelesíteni.
- Az elszámolás alapját képező hőmennyiségmérő meghibásodása esetén, annak javítása és a mérő időszakos hitelesítése a tulajdonos feladata. A meghibásodás, valamint a hitelesítés időtartama alatt a szolgáltatott távfűtés mennyiségét a mért fűtési időszakra vonatkozó adatok, valamint a külső hőmérséklet és a fűtött napok számának figyelembevételével, számítással kell meghatározni és a Szolgáltató jogosult ez alapján számlázni.

IX.1.1. Költségmegosztók alkalmazásának feltételei

A Szolgáltató számára az Tszt. Vhr. részletesen meghatározza a fűtési költségmegosztók alkalmazásának feltételeit.

A rendelet által szabályozott legfontosabb előírások:

- 2011. szeptember 1-ét követően párolgás elvén működő fűtési költségmegosztó nem szerelhető.
- A rendelet életbe lépése előtti költségmegosztók változatlanul alkalmazhatók.
- A fűtési hőmennyiségnek legalább 30 %-át, de legfeljebb 50 %-át a lakások fűtött légtérfogata arányában kell felosztani.
- A rendelet által meghatározott korrekciós tényezőket alkalmazni kell.
- Előírja, hogy a fogyasztásarányos hányad lakásokra történő felosztása során, az egyes lakásokra figyelembe vett fajlagos fűtési hőfelhasználás nem lehet nagyobb az épület fajlagos fűtési hőfelhasználás 2,5-szeresénél.

IX.2. Használati melegvíz-szolgáltatás mérése

- A Szolgáltató mérni köteles a hőtermelő műben, illetve a használati meleg víz előállításának helyén, a használati meleg víz készítéséhez szükséges hálózati hidegvíz mennyiségét.
- A szolgáltatást igénybe vevő felhasználó igénye esetén lehetőség van a használati meleg víz mennyiség mérésére az általa felszerelt hitelesített mérővel
  - az épület csatlakozási pontjainál, illetve
  - az egyedi vízvételi helyeken.
- A mérőeszközök a felhasználó tulajdonát képezik, beépítését előzetesen egyeztetni kell a Szolgáltatóval. A mérőeszközök beszerelési, beépítési költsége a felhasználót terheli. A mérésügyről szóló törvény vonatkozó rendelkezései tartalmazzák a mellékmérőként beépített mérők hitelességének érvényességét.
- Azon lakossági felhasználók esetében, ahol a lakásonkénti használati melegvíz-mérő berendezések beépítése műszaki okok miatt nem megoldható, ott a lakóközösség az épületenkénti hőközponti mérés lehetőségét biztosítani köteles.
- Épületenkénti mérés esetén a mért mennyiség felosztása az egyes felhasználók között a lakóközösség megállapodása, annak hiányában a lakások fűtött alapterülete arányában történik. A lakóközösség által meghatározott felosztási szabályok egy éven belül nem módosíthatók.
- Egyedi mérés esetén (a felhasználó tulajdonában lévő hitelesített és valamennyi meleg víz kifolyócsapját mérő vezetékszakaszra szakszerűen felszerelt és a Szolgáltató által zárolt vízmérőkön mért meleg víz mennyisége alapján), az egyedileg mért fogyasztás szerint kell elszámolni. Az épület használati meleg víz felhasználását mérő berendezés felszerelését követően a felhasználóknál beépített egyéni mérők, az épület főmérőjének költségmegosztói.
- A felhasználó köteles biztosítani a mérő leolvasását, illetve a berendezés állapotának Szolgáltatói ellenőrzését évente 4 alkalommal. Amennyiben a felhasználó nem biztosítja a vízmérő leolvasását, akkor a Szolgáltató jogosult becsléssel megállapítani a fogyasztást. A becsült lakossági fogyasztás nem haladhatja meg a havi 20 m^3-t. A Szolgáltató becsléssel folyamatosan egy évig állapíthatja meg a fogyasztás mértékét. Ha egy éven túl sem biztosítja a lakossági felhasználó a vízmérő leolvasását, úgy a Szolgáltató jogosult havi 20 m^3 fogyasztást számlázni.
- Lakóépületben, lakás és nem lakás céljára szolgáló helyiségeket is tartalmazó – a lakásokon kívül – méretlen használati melegvíz-vételezési helyek nem lehetnek.
- Ha az egyedi használati melegvíz-mérő meghibásodik, a felhasználó köteles a meghibásodás észlelését követő 15 napon belül hiteles mérő beépítéséről, cseréjéről gondoskodni.
- Amennyiben az elszámolás alapját képező használati melegvíz-mérő hitelesítési ideje lejár, a felhasználó köteles a hiteles mérőre történő cseréről gondoskodni.
- A Szolgáltató a melegvíz-mérő meghibásodása, vagy a hitelesítési idő lejárta és a hiteles vízmérő beépítése közötti időszakra a meghibásodást, vagy a hitelesítési idő lejártát megelőző mért időszakok legmagasabb átlagfogyasztása alapján köteles számlázni. Ebben az esetben – folyamatosan 1 évig - az elszámolt melegvíz havi mennyisége lakossági felhasználók esetén nem lehet kevesebb 5 m^3-nél és nem haladhatja meg a 20 m^3-t. 1 éven túl a Szolgáltató jogosult havonta 20 m^3 melegvíz mennyiség kiszámlázására.

- A felhasználó a mérőcsere időpontjáról a Szolgáltatót köteles értesíteni, kivéve, ha a mérő cseréjét a Szolgáltató végzi.
- A távhőszolgáltatási rendszerre csatlakozó új felhasználó csak a mérés lehetőségének biztosítását követően vételezhet.

X. Díjfizetés, elszámolás

X.1. Lakossági és egyéb felhasználók előlegfizetése

X.1.1. Fűtési szolgáltatás

- Épületenkénti mérés esetén az alapdíj megfizetése 12 vagy 6 havi egyenlő részletben történik.
- A hődíjelőleg megfizetése az előző 3 fűtési idény átlagos hőfelhasználásának megfelelő 12 vagy 6 havi egyenlő havi részletben történik.
- A Szolgáltató köteles a számla felhasználó részére történő eljuttatásáról oly módon gondoskodni, hogy a számla kiegyenlítésére a felhasználónak/díjfizetőnek a kézhezvételtől számított 15 nap rendelkezésre álljon.
- A díjfizetés történhet csoportos beszedési megbízással, készpénzátutalási megbízással, vagy banki átutalással. A Szolgáltató Ügyfélszolgálati irodájában lehetőség van készpénzes és bankkártyás díjbefizetésre. Díjfizetésre rendelkezésre áll továbbá a felhasználó részére a Szolgáltató által működtetett e-ügyfélszolgálati felület.

X.1.2. Használati meleg víz

- A használati melegvíz fogyasztásért a felhasználó az előző elszámolási időszak havi átlagfogyasztása alapján előleget fizet.
- A díjfizetés a fűtési szolgáltatásnál részletezettek szerint történhet.

X.2. Lakossági és egyéb felhasználók díjelszámolása

X.2.1. Fűtési szolgáltatás mérés szerinti elszámolása

Épületenkénti mérés esetén a fűtési díjak elszámolása történhet fűtött térfogatok alapján, hőleadónként felszerelt költségmegosztók alapján, almérők beépítésével vagy a felhasználók által közölt százalékos megosztási arányban.

- A Szolgáltató évente egy alkalommal, a közszolgáltatási szerződésben meghatározott hónapban a mért éves hőfogyasztás alapján számított tényleges fűtési díjjal a szerződésben rögzítettek szerint elszámol. Közszolgáltatási szerződés hiányában a Szolgáltató jogosult a felhasználási helyek fűtött térfogata alapján elszámolni.
- Felhasználói igény esetén lehetőség van a mért hőfogyasztás havonta történő számlázására. Ebben az esetben hődíjelőleg számlázására nem kerül sor.
- A fűtéselszámoló számla tartalmazza az elszámolási időszakban kiszámlázott előlegeket, a kiszámlázott előleg mennyiségét és ellenértékét, valamint a tényleges fogyasztás mértékét és díját.
- A fűtési hődíj elszámolására elszámolószámla kerül kiállításra.
- Ha az elszámolás eredményeként a felhasználó vagy a díjfizető folyószámláját túlfizetés mutatkozik, a felhasználó vagy a díjfizető eltérő kérésének hiányában a Szolgáltató
    - 3.000 Ft-ot meg nem haladó összeg esetén a díjfizetőt megillető összeget a díjfizető következő számlájában számolja el,

- 3.000 Ft-ot meghaladó összeg esetén a díjfizető fizetési módja szerinti módon a számla kibocsátástól számított 8 napon belül visszafizeti.

X.2.2. A használati melegvíz elszámolása

- A Szolgáltató a ténylegesen elfogyasztott melegvíz mennyiség alapján háromhavonta elszámolni köteles.
- A melegvíz elszámolást tartalmazó távhőszolgáltatási elszámoló számlákban az elszámolási időszakot, a kezdő és záró óraállást, az elszámolási időszakban kiszámlázott előleg mennyiséget és annak ellenértékét és a tényleges fogyasztás mértékét és ellenértékét tünteti fel a Szolgáltató.
- Amennyiben az egyedi használati melegvíz-mérő meghibásodik, vagy a hitelesítési idő lejárt – folyamatosan 1 évig – a szolgáltatott meleg víz mennyiségét, a mért elszámolási időszakok legmagasabb átlagfogyasztása alapján jogosult számlázni a Szolgáltató.

  Ebben az esetben az elszámolt melegvíz havi mennyisége lakossági felhasználók esetében nem lehet kevesebb, mint 5 m^3, és nem lehet több mint 20 m^3. Egyéb felhasználók esetében nem lehet több mint a felhasználó utolsó 1 év legmagasabb havi felhasználásának 150% -a.
  Ha 1 éven túl sem történik meg a mérő hitelesítése, akkor a Szolgáltató jogosult a lakossági felhasználó esetében havi 20 m^3 fogyasztást, közületi felhasználó esetében a meghibásodás, illetve hitelesítési idő lejártát megelőző év legmagasabb havi fogyasztásának 150%- át számlázni.
- A használati melegvíz elszámolás az elszámolási időszakot követően, a tárgyhavi távhőszolgáltatási számlákban kerül feltüntetésre.
- Ha az elszámolás eredményeként a felhasználó vagy a díjfizető folyószámláját túlfizetés mutatkozik, a felhasználó vagy a díjfizető eltérő kérésének hiányában a Szolgáltató
  - 3.000 Ft-ot meg nem haladó összeg esetén a díjfizetőt megillető összeget a díjfizető következő számlájában számolja el,
  - 3.000 Ft-ot meghaladó összeg esetén a díjfizető fizetési módja szerinti módon a számla kibocsátástól számított 8 napon belül visszafizeti.
- A használati melegvíz mérők leolvasási rendjét a helyi önkormányzati rendelet 2. számú melléklete tartalmazza.

X.2.3. Elszámolás hibás mérés esetén

- Ha valamelyik fél kétségbe vonja az elszámolás alapjául szolgáló hőmennyiségmérő pontosságát, úgy a tulajdonos köteles azt bevizsgáltatni. Ha a mérés pontatlansága eléri, vagy meghaladja a mérő pontossági osztályba sorolás szerinti hibahatárát, akkor a tulajdonos köteles viselni a bevizsgálás költségeit, ellenkező esetben az a hitelesítést kezdeményező felet terheli.
- Az elszámolás alapját képező hőmennyiségmérő meghibásodása esetén a tulajdonos, az észleléstől számított 48 órán belül megjavíttatni, illetve kicseréltetni köteles. A meghibásodásról, a cseréről és a számított hőfelhasználásról a felhasználó képviselőjével közösen jegyzőkönyvet kell felvenni.

- Elszámolás alapjául szolgáló mérőberendezés szándékos rongálása és befolyásolása esetén a Szolgáltató jogosult a hibás mérés időszakára számítással hőfelhasználást megállapítani és azt a felhasználók felé számlázni. A szolgáltatott távfűtés mennyiségét a mért fűtési időszakra vonatkozó adatok, valamint a külső hőmérséklet és a fűtött napok számának figyelembevételével, számítással kell meghatározni és a Szolgáltató jogosult ez alapján számlázni.

X.3. Hátralékkezelés

X.3.1. Hátralékkezelés folyamata

- A távhőszolgáltatási számlák kiállítását követően a fizetési határidő és a fizetési módtól függő türelmi idő letelte után az ATHOS rendszer a ki nem egyenlített számlákat a következő napon automatikusan hátralékba helyezi.
  Amennyiben a hátralékba helyezés után érkezik kiegyenlítés a számlára, az már csak a hátralékra könyvelhető, illetve automatikus kiegyenlítés esetén (pl. csekk) is ide könyvelődik. Ettől az időponttól kezdve a felhasználó felszólítható. A távhőszolgáltatási számlát fizetési határidőben nem teljesítő felhasználók részére a fizetési határidőt követő 20. nap után fizetési emlékeztetőt küld a Szolgáltató.
- Fizetési emlékeztetőt olyan számláról lehet küldeni, amelyik még nem volt felszólítva. A fizetési emlékeztetőnek jogkövetkezménye nincs, a késedelembe eső felhasználók figyelmeztetése.
- A Tszt. értelmében a tulajdonos egyszerű, sortartó kezesként felel a bérlő által felhalmozott tartozásért. A sortartó kezesség esetén a tartozást elsősorban az adóstól és adóstársaktól követeljük. Amennyiben ez nem eredményezi a tartozás megtérülését, a követelést a tulajdonossal szemben érvényesíti a Szolgáltató.
- Amennyiben a díjfizető a fizetési felszólítóban megjelölt határidőig fizetési kötelezettségének nem tesz eleget és hátraléka a 100.000,- Ft-ot meghaladja, a teljes tartozás felszólítását követő 8. naptól a használati melegvíz szolgáltatás ideiglenes felfüggesztésre kerülhet. Azoknál a felhasználóknál, akik nem járulnak hozzá a használati melegvíz szolgáltatás ideiglenes felfüggesztéséhez, jegyzőkönyv felvételére kerül sor.
- Abban az esetben, ha a fizetési felszólítóban megadott fizetési határidő eredménytelenül telt el, tehát a díjfizető tartozását nem rendezte, részletfizetési megállapodást nem kötött, fizetési halasztást nem kérelmezett és hátraléka a 100.000,- Ft-ot meghaladja, a Szolgáltató fizetési meghagyás kibocsátását kezdeményezi.
- Abban az esetben, ha a díjfizető a fizetési meghagyásra az azt kibocsátó közjegyzőnél ellentmond, az eljárás perré alakul. Pernyertesség esetén a Szolgáltató az eljárás során felmerülő összes költséggel megterheli a díjfizető folyószámláját.
- Amennyiben a fizetési meghagyás jogerőre emelkedik és a tartozás kiegyenlítése nem történt meg, a 100.000,- Ft-ot meghaladó hátralékra a Szolgáltató végrehajtási eljárást indít. A végrehajtási eljárás valamennyi költsége a díjfizetőt terheli.

X.3.2. Részletfizetés

Azon felhasználóink részére, akik fizetési nehézséggel küzdenek, az alábbi fizetési kedvezmények állnak rendelkezésre:

- Részletfizetési megállapodást kezdeményezhet az ügyfél személyesen a Szolgáltató ügyfélszolgálatán, elektronikus úton vagy postai levélben.
- Bármilyen részletfizetési konstrukciót köt meg a Szolgáltató a felhasználóval, a havi törlesztő részlet összege minimum 10.000 Ft, valamint a részlefizetési megállapodás felbontása esetén egy éven belül újabb részletfizetési megállapodás nem köthető a felhasználóval.
- A tartozás összegétől függetlenül abban az esetben, ha a felhasználó a részletfizetési megállapodás megkötésekor a hátralék 50%-át egy összegben befizeti, a fennmaradó tartozásra maximum 6 havi részletet engedélyez az ügyfélszolgálati munkatárs. Ez vonatkozik arra az esetre is, ha az ideiglenes kizárás elkerülése céljából a fogyasztó tarozása min. 50 %-át a kizáró munkatársnak fizette meg.
- A 100.000,- Ft-ot meg nem haladó hátralék esetén maximum 10 havi részletfizetés engedélyezhető. Az első havi részletet a megállapodás aláírását megelőzően kell teljesíteni.
- A 100.000 Ft feletti hátralék esetén maximum 12 havi részletfizetés engedélyezhető.
- A fenti két esettől eltérő felhasználói igények (pl.: szociális, egészségügyi, egyéb problémákkal küzdő, vagy hátrányos helyzetben lévő felhasználók) valamint a egyéb felhasználók esetén a Szolgáltató vezető beosztású munkatársa jogosult a részletfizetési kérelem elbírálására.
- Amennyiben a felhasználó a megállapodásban foglalt feltételek bármelyikét nem teljesíti, tehát nem pontosan fizeti az esedékes törlesztő részletet vagy az aktuális havi részszámlát, a Szolgáltató figyelmeztető levelet küld a részére.
- Ha a felhasználó a figyelmeztetés ellenére sem tesz eleget fizetési kötelezettségének, a részletfizetési megállapodás felbontásra kerül és a fennmaradó tartozás egy összegben esedékessé válik.
- A szolgáltatásból ideiglenesen felfüggesztett felhasználók a részletfizetési megállapodás aláírásával egyidejűleg kérhetik a szolgáltatásba történő visszakapcsolást. A szolgáltatásba visszakapcsolás csak a fűtés és a használati meleg víz ellátásra együttesen kérhető és engedélyezhető.

X.3.3. Fizetési halasztás

- Átmeneti anyagi nehézség esetén, a tárgyhavi számla vonatkozásában a Szolgáltató maximum 60 napos időtartamra fizetési halasztást engedélyez felhasználói kérelemre. A kérelmet a felhasználónak írásban kell benyújtani legkésőbb a halasztási igénnyel érintett számla fizetési határidejének lejárta előtti utolsó munkanapon.
- Ennél hosszabb időtartamra és lejárt fizetési határidejű számlákra a Szolgáltató vezető beosztású munkatársa engedélyez fizetési halasztást.
- A halasztás időtartama alatt újabb fizetési halasztás nem adható, de az érvényességi idő alatt a hátralék beszedése érdekében tett eljárások szünetelnek.

- A hátralékkezelés részletes szabályait az eljárási költségek megjelölésével a Szolgáltató hatályos Hátralékkezelési Szabályzata tartalmazza, mely megtalálható ügyfélszolgálati irodánkban, valamint a felhasználó kérésére Szolgáltató díjmentesen a rendelkezésére bocsát.

XI. Ügyfélszolgálat

Az ügyfélszolgálat feladata a felhasználókkal való személyes, folyamatos kapcsolattartás, továbbá a felhasználók tájékoztatása és felvilágosítása problémák felmerülése esetén.

XI.1. Ügyfélszolgálati iroda

XI.1.1. Feladatkörök

- számlák készítésével, magyarázatával kapcsolatos információ nyújtása
- be és kifizetésekkel kapcsolatos feladatok ellátása
- folyószámla egyeztetés
- szolgáltatási díjhátralékkal kapcsolatos problémák kezelése, tanácsadás
- részletfizetési, halasztási kérelmek teljes körű ügyintézése
- felhasználói panaszok kezelése
- illetve bármely, nem műszaki jellegű problémával kapcsolatos ügyek intézése, tanácsadás

XI.1.2. Ügyfélszolgálat és ügyfélszolgálati pénztár elérhetőségei

Helye: 6724 Szeged, Vág u. 4.
Levelezési cím: 6724 Szeged, Vág u. 4.
E-mail: info@szetav.hu, ugyfelszolgalat@szetav.hu
Vízóraállás bejelentése: vizoraallas@szetav.hu
Web: www.szetav.hu
Telefon: 62/540-540
Fax: 62/475-084

XI.1.3. Ügyfélfogadás és pénztár nyitvatartási rendje

Hétfő:	7h 30 – 15h 00
Kedd:	7h 30 – 15h 00
Szerda:	7h 30 – 19h 30
Csütörtök:	7h 30 – 15h 00
Péntek:	7h 30 – 12h 00
Szombat - Vasárnap:	szünnap

XI.1.4. Telefonos ügyfélszolgálat elérhetősége és nyitvatartási ideje

Telefonos ügyfélszolgálat elérhetősége: 62/540-540
Társaságunknál automata telefonközpont működik, mely az alábbi ügyfélszolgálati lehetőségeket biztosítja:

- 0 menüpont: panasszal kapcsolatos élő hangos ügyintéző kapcsolása
- 1 menüpont: hibabejelentés, diszpécserszolgálat
- 2 menüpont: vízóraállás bejelentése

- 3 menüpont: vízóracsere, radiátor csere ügyintézés
- 4 menüpont: számlázás
- 5 menüpont: folyószámla kezelés
- 6 menüpont: hátralékkezelés, ügyfélszolgálati időpont egyeztetés
- 7 menüpont: leolvasás, költségmegosztás
- 8 menüpont: kezelő

Hétfő:	7h 30 – 16h 00
Kedd:	7h 30 – 16h 00
Szerda:	7h 30 – 19h 30
Csütörtök:	7h 30 – 16h 00
Péntek:	7h 30 – 13h 30
Szombat - Vasárnap:	szünnap

XI.2. Diszpécserszolgálat

A Szolgáltató diszpécserszolgálata kizárólag műszaki problémák bejelentésére van fenntartva.

- *XI.2.1. Feladatkörök*

- felhasználói hibabejelentések fogadása, regisztrálása
- tájékoztatás az esetleges üzemszünetek okáról, várható időtartamáról
- hibabejelentés esetén intézkedés a mielőbbi elhárítás érdekében
- a Szolgáltató felügyelet nélküli kazánházainak, hőközpontjainak üzemvitelének folyamatos nyomon követése a felügyeleti rendszeren keresztül

XI.2.2. Elérhetőségek

Személyesen: 6724 Szeged, Vág u. 4.
Telefon: 62/540-540 1-es menüpont
E-mail: diszpecser@szetav.hu

XI.2.3. Munkarend

A hét minden napján és ünnepnapokon 0-24 óra között.

XII. Panaszügyek kezelése

A Szolgáltató maximálisan törekszik arra, hogy felhasználóit folyamatosan tájékoztassa, informálja azzal a céllal, hogy segítséget nyújtson a távhőszolgáltatás speciális világában eligazodni és ezáltal hozzájárulni a gördülékenyebb ügyintézésekhez.

XII.1. Panasz bejelentésére jogosultak köre

A Szolgáltató Panaszkezelési Szabályzatának értelmében panasz bejelentésére jogosult

- a felhasználó
- a felhasználó képviseletében eljáró személy, amennyiben a képviseleti jogát igazolja

XII.2. Panaszbejelentés módja

A Felhasználó a távhőszolgáltatással kapcsolatos panaszával, észrevételeivel a Szolgáltató kijelölt ügyfélszolgálati irodájához, telefonos ügyfélszolgálatához, az ügyvezető igazgatóhoz, a fogyasztóvédelmi referenshez vagy a felhasználói érdekképviselethez fordulhat. A Felhasználóknak lehetőségük van a lakóhelyük, vagy tartózkodási helyük szerint illetékes békéltető testülethez fordulni. A békéltető testületek elérhetősége elérhető a Szolgáltató honlapján, illetve az Üzletszabályzat mellékletében.

A Tszt. értelmében a fogyasztóvédelmi hatósági eljárásban a felhasználónak igazolnia kell, hogy a fogyasztóvédelemmel kapcsolatos és az eljárás alapjául szolgáló panaszt a Szolgáltató felé megtette.

A felhasználó részéről a panaszbejelentés történhet személyesen, elektronikus vagy postai levélben és telefonon.

XII.3. Írásban tett panaszok kezelése

A Felhasználó írásban panasszal fordulhat a Szolgáltatóhoz a 6724 Szeged, Vág u. 4. szám alatti ügyfélszolgálati levelezési címére. Az írásban (postai úton) érkező panaszokat a Szolgáltató fogadja, majd a levél iktatását követően a kivizsgálásra és válaszadásra illetékes munkatárs részére továbbításra kerül. A benyújtott panasz kivizsgálására és annak válaszadására a Fogyasztóvédelmi törvény értelmében 15 nap áll a Szolgáltató rendelkezésére.

Minden esetben köteles a Szolgáltató a panasszal kapcsolatos álláspontját és intézkedéseit indokolással ellátva írásban foglalni és a felhasználónak 15 napon belül megküldeni, kivéve, ha a felhasználó panaszát szóban közli és a Szolgáltató az abban foglaltaknak nyomban eleget tesz.

Nincs válaszadási kötelezettsége a Szolgáltatónak az alábbi két esetben:

- a panaszbejelentés névtelen személytől származik, a bejelentő személye sem a felhasználási hely sem a díjfizető azonosításához szükséges kód megadása nem történt meg,
- az ismételt panaszbejelentés esetében, amely új tényt, körülményt, információt nem tartalmaz.

A Szolgáltató az ügyfélszolgálaton benyújtott panasszal kapcsolatos álláspontját és intézkedéseit indokolással ellátva írásba köteles foglalni és a felhasználónak a panasz beérkezését követő 15 napon belül megküldeni, kivéve, ha a felhasználó panaszát szóban közli és a vállalkozás az abban foglaltaknak nyomban eleget tesz. A korábbi, érdemben megválaszolt panasz tartalmával azonos tartalmú, ugyanazon felhasználó által tett, ismételt, új információt nem tartalmazó panasz, valamint az azonosíthatatlan személy által tett felhasználói panasz kivizsgálását a Szolgáltató mellőzheti.

A 15 napos válaszadási határidő, helyszíni vizsgálat vagy valamely hatóság megkeresésének szükségessége esetén egy alkalommal, legfeljebb 15 nappal meghosszabbítható. A válaszadási határidő meghosszabbításáról és annak indokáról a felhasználót írásban, a válaszadási határidő letelte előtt tájékoztatni kell. A Szolgáltató a panaszt elutasító álláspontját indokolni köteles. Elutasítás esetén a Szolgáltató írásban tájékoztatja a Felhasználót arról, hogy panaszával – annak jellege szerint - mely hatósághoz vagy békéltető testülethez fordulhat. A Szolgáltató arról is tájékoztatja a Felhasználót, hogy a jogvita rendezése érdekében békéltető testületi eljárást nem kíván igénybe venni.

XII.4. Szóbeli panaszok kezelése

A Felhasználó szóbeli panasszal (ügyfélszolgálaton személyesen, telefonon, vagy elektronikus úton) panasszal élhet személyesen a 6724 Szeged, Vág u. 4. szám alatti ügyfélszolgálati irodában, telefonon a 62/540-540/0 menüpont alatt, vagy elektronikus úton az info@szetav.hu e-mail címen. A szóbeli panaszt a Szolgáltató azonnal köteles megvizsgálni, egyedi azonosító számmal ellátni és szükség szerint orvosolni.

Az ügyfélszolgálatokhoz beérkező valamennyi telefonon tett szóbeli panaszt, szóbeli bejelentést, valamint az ügyfélszolgálat és a felhasználó közötti telefonos kommunikációt hangfelvétellel rögzíteni kell. A Szolgáltató által biztosított telefonos eléréssel működtetett ügyfélszolgálat esetén, a Felhasználó által kezdeményezett hívás sikeres felépülésének időpontjától számított 5 perc várakozási időn belül a hívásfogadást és az érdemi ügyintézést a Szolgáltató munkatársa köteles megkezdeni. A Szolgáltató a Fogyasztóvédelmi törvénynek megfelelően a panasszal kapcsolatos élőhangos ügyintézés választását a Felhasználó beazonosítása nélkül a telefonos ügyfélszolgálat menüsorrendjének első helyén biztosítja.

A hangfelvételt egyedi azonosítószámmal látja el a Szolgáltató, melyet a hatályos jogszabályban foglalt ideig megőriz. A Felhasználó kérésére, a felhasználó erre irányuló kéréséről történő tudomásszerzéstől számított 30 napon belül a Szolgáltató biztosítja a hangfelvétel meghallgatását, illetve hangfelvételenként egy alkalommal másolat készítését és átadását. A Szolgáltató a hangfelvétel készítésével, megőrzésével, rendelkezésre bocsátásával kapcsolatos kötelezettségéről, továbbá az egyedi azonosítószámról a felhasználót a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatja. Amennyiben a Felhasználó kéri, a hangfelvételről készített másolatot a Szolgáltató elektronikus úton bocsátja a rendelkezésére. A hangfelvétel kiadását megelőzően a Szolgáltató jogosult a Felhasználót azonosítani.

Szóbeli panasz esetén, amennyiben a felhasználó a panaszbejelentésre kapott válasszal, illetve intézkedéssel nem ért egyet vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a

Szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról köteles jegyzőkönyvet felvenni, annak másolati példányát a felhasználónak:

- személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben a felhasználónak átadni,
- telefonon közölt panasz esetén a telefonbeszélgetést követő 15 napon belül az érdemi válasszal egyidejűleg megküldeni.

A panaszról felvett jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell az alábbiakat:

- a felhasználó neve, lakcíme,
- a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- a felhasználó panaszának részletes leírása, a felhasználó által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- a Szolgáltató nyilatkozata a felhasználó panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,
- a jegyzőkönyvet felvevő személy és - a telefonon, vagy e-mailben közölt panasz kivételével - a felhasználó aláírása,
- az operatív igazgató és a szervezeti egység aláírása,
- a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,
- iktatószám, vagy egyedi azonosítószám,
- telefonon, vagy e-mailben panasz esetén a panasz egyedi azonosító száma.

Amennyiben a Szolgáltató telefonos ügyfélszolgálata által készített hangfelvétel tartalmazza a panaszfelvételi jegyzőkönyv szerinti tartalmi elemeket - ide nem értve a panasz előterjesztésének helyét, a fogyasztó által bemutatott bizonyítékok jegyzékét, a jegyzőkönyvet felvevő személy aláírását, valamint a jegyzőkönyv felvételének helyét és idejét-, a jegyzőkönyv felvétele a felhasználó beleegyezésével mellőzhető. A panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát 5 évig köteles megőrizni a Szolgáltató.

A Szolgáltató telefonos eléréssel működtetett ügyfélszolgálatának elérhetősége és nyitvatartási ideje a jelen Üzletszabályzat XI. fejezetében került részletezésre. A telefonos ügyfélszolgálat emelt díjas szolgáltatással nem működtethető.
Az elektronikus eléréssel (e-mail) működtetett ügyfélszolgálat folyamatosan elérhető.

XII.5. Internetes honlap működtetése

A Fogyasztóvédelmi törvény alapján a közszolgáltatási tevékenységet folytató vállalkozás köteles saját, önálló, kizárólag a közszolgáltatói tevékenységéről információt nyújtó internetes honlapot működtetni és hozzáférhetővé tenni legalább az alábbiakat:

- a közszolgáltatási tevékenységet folytató vállalkozás nevét,
- a közszolgáltatási tevékenységet folytató vállalkozás székhelyének és telephelyének elérhetőségét,
- a közszolgáltatással érintett szolgáltatási terület földrajzi elhelyezkedésének megnevezését,
- az alkalmazandó díjak mértékét, alkalmazásának feltételeit, díjképzésének szabályait,
- a közszolgáltatási tevékenysége során kötelezően alkalmazandó jogszabályok felsorolását, ide értve a közszolgáltatási tevékenységét szabályozó önkormányzati rendeletet településenkénti bontásban,

- a panaszok benyújtásával és intézésével kapcsolatos információkat,
- a feladatkörrel rendelkező fogyasztóvédelmi szervek, békéltető testületek és a fogyasztói érdekek képviseletét ellátó egyesületek elérhetőségét vagy a felügyeleti szerv honlapjának ezen információkat maradéktalanul tartalmazó közvetlen hivatkozását,
- az ügyfélszolgálata elérhetőségére és működésére vonatkozó információkat,
- az üzletszabályzatát, egyéb általános szerződési feltételeit.

A Szolgáltató a fenti kötelezettségének a www.szetav.hu honlap működtetésével tesz eleget.

XII.6. Nem tekinthető panasznak

- tájékoztatást kérő megkeresés,
- részletfizetési kérelem,
- halasztás iránti kérelem,
- felhasználó tulajdonában lévő berendezések meghibásodása.

XII.7. Panaszok elutasítása

- A panasz elutasítása esetén a Szolgáltató köteles a Felhasználót írásban tájékoztatni arról, hogy mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti.
- A tájékoztatásnak tartalmaznia kell továbbá az illetékes hatóság, illetve a felhasználó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint levelezési címét.
- A tájékoztatásnak arra is ki kell terjednie, hogy a Szolgáltató a felhasználói jogvita rendezése érdekében igénybe veszi-e a békéltető testületi eljárást.

A panaszkezelés részletes szabályait a Szolgáltató hatályos Panaszkezelési Szabályzata tartalmazza, amely megtalálható a Szolgáltató ügyfélszolgálatán, valamint amelyet a felhasználó kérelmére a Szolgáltató ingyenesen rendelkezésre bocsát.

XII.8. Kifogás számla ellen

- A Szolgáltató a közüzemi számla ellen emelt kifogást köteles megvizsgálni és annak eredményéről a felhasználót, a kifogás beérkezésétől számított 15 napon belül tájékoztatni.
- Amennyiben a kifogás alapos és a felhasználónak nincs lejárt tartozása a visszatérítés időpontjában, úgy a Szolgáltató a visszatérítést, illetve jóváírást a megállapodástól számított 8 napon belül köteles teljesíteni. A kifizetést abban az esetben teljesíti a Szolgáltató, ha a felhasználónak nincs lejárt tartozása. Ha utólagos térítés illeti meg a Szolgáltatót, azt jogosult a helyesbített számla alapján érvényesíteni.

XII.9. Kifogás hibás mérés esetén

- A kifogás bejelentése írásban, személyesen vagy telefonon történhet.
- A fűtési hőmennyiségmérő a lakossági felhasználók esetén a Szolgáltató, az egyéb felhasználók esetében a felhasználó vagy a Szolgáltató tulajdonában vannak. A

hibák elhárításáról, a lejárt hitelességű hőmennyiségmérő újrahitelesítéséről/cseréjéről a tulajdonos köteles gondoskodni.

- Az elszámolás alapját képező mérőberendezésekkel kapcsolatos panaszokat 15 napon belül köteles a Szolgáltató kivizsgálni.
- A lakásokban felszerelt használati melegvíz-mérő a felhasználó tulajdonában van. Ha a használati melegvíz-mérő meghibásodik vagy a hitelesítési idő lejár a felhasználó köteles a meghibásodást vagy a hitelesítési idő lejártát követő 15 napon belül hiteles vízmérő beépítéséről gondoskodni.
- A vízmérő csere időpontjáról a Szolgáltatót értesíteni kell kivéve, ha a mérő cseréjét a Szolgáltató végzi. A plombát csak a Szolgáltató bonthatja fel. Amennyiben a mérőt a Szolgáltató szerelte fel és a mérő garanciális ideje nem járt le, úgy a Szolgáltató köteles a mérőt díjmentesen kicserélni.

XII.10. Minőségi kifogás

Ha a felhasználó részéről minőségi kifogás érkezik, a Szolgáltató köteles azt 5 munkanapon belül kivizsgálni. A vizsgálat eredményéről, illetve az esetleges hiba kijavításáról a felhasználót írásban kell értesíteni. A helyszínen végzett javítás esetén a szerelői munkalap felhasználó általi elfogadása és aláírása írásbeli tájékoztatásnak minősül. A minőségi kifogás akkor tekinthető megalapozottnak, ha a szolgáltatás paraméterei közül egy vagy több a vonatkozó rendeletekben meghatározott előírásoktól eltér.
Minőségi kifogás például amikor a használati melegvíz hőfoka nem éri el a 40 °C-ot vagy fűtés esetén a lakószobák hőmérséklete nem éri el a 20 °C-ot.

XIII. Üzemi események

XIII.1. Hibaelhárítás rendje

A felhasználók a jelentkező hibákat a társaság Diszpécserszolgálatán jelentheti be.

- A diszpécserekhez telefonon, elektronikus levélben, illetve személyesen bejelentett hibák a diszpécser naplóba kerülnek rögzítésre.
- A naplóba rögzített adatok alapján készül el a munkalap, amely tartalmazza a bejelentő nevét, címét, a hiba jellegét, a bejelentés időpontját valamint a hibaelhárításkor elvégzett munkák rövid leírását.
- Minden munkalapot a hiba elhárítása esetén a bejelentővel igazoltatni kell.
- A bejelentett hibákat rangsorolni kell és elhárításukról a következő sorrendben kell gondoskodni
    - ha a bejelentett hiba élet-, egészség- vagy vagyonbiztonságot veszélyeztet, akkor azonnal, de legkésőbb a hiba bejelentésétől számított 1 órán belül meg kell kezdeni,
    - ha a hiba több lakóépületben, vagy lakásban okoz szolgáltatás kiesést, a javítást azonnal, de legkésőbb a bejelentéstől számított 2 órán belül kell megkezdeni,
    - ha a bejelentett hiba egy lakást érint, a javítást a lehető leghamarabb a bejelentővel egyeztetett időpontban kell megkezdeni a hiba elhárítását.

XIII.2. Hibából eredő szüneteltetés

XIII.2.1. Szüneteltetés lehetséges okai

- kazánházi meghibásodás
- távvezetéki meghibásodás
- hőközponti meghibásodás
- épület vezetékrendszer meghibásodás
- energiaellátás hiány
- vízellátás hiány
- kazánházi karbantartás, átalakítás

- A Szolgáltató az előre tervezett egy órát meghaladó karbantartási, felújítási munkák miatti szüneteltetés időpontjáról és várható időtartamáról 8 naptári nappal a szolgáltatás kiesése előtt köteles értesíteni a felhasználókat. A Szolgáltató értesítési kötelezettségének az alábbi fórumokon tesz eleget:
    - a Szolgáltató hivatalos honlapján
    - a Szolgáltató hivatalos Facebook oldalán
    - a helyi médián keresztül
    - a társasházak bejárati ajtajára történő kifüggesztéssel
- Az előre nem tervezhető, várhatóan 4 órát meghaladó, meghibásodásból adódó üzemszünet esetén szintén ki kell értesíteni a felhasználókat. A Szolgáltató értesítési kötelezettségének az alábbi fórumokon tesz eleget:
    - a Szolgáltató hivatalos honlapján
    - a Szolgáltató hivatalos Facebook oldalán

- a helyi médián keresztül
- a társasházak bejárati ajtajára történő kifüggesztéssel

XIII.2.2. Szüneteltetés következményei

- Ha a Szolgáltató a felhasználóval szemben fennálló távhőszolgáltatási kötelezettségének folyamatosan, 24 órát meghaladóan, működési körébe eső okból nem tesz eleget, az érvényes alapdíj szüneteltetés időtartamával arányos részének másfélszeresét köteles visszafizetni a felhasználónak
- Ha a fűtés, vagy melegvíz-szolgáltatás 24 órán át, vagy az azt követő egy, vagy több napon keresztül folyamatosan a Szolgáltató működési körén belül eső okból szünetel, a felhasználót – külön kérés nélkül – a szüneteltetés időtartamával arányos hődíj visszatérítés illeti meg.

XIII.3. Korlátozás

- A Tszt. szerint szolgáltatást korlátozni, az alábbi esetekben
  - országos tüzelőanyag hiány miatt, vagy a vele szerződéses jogviszonyban álló távhőtermelőnél fellépő termeléskiesés esetén,
  - környezetvédelmi okból.
- A korlátozásra szolgáló okok megszűnése után a korlátozást haladéktalanul fel kell oldani.
- A Szolgáltató lehetőleg a korlátozás előtt, vagy azzal egyidejűleg köteles a SZMJV Önkormányzatát és az érintett felhasználókat a távhőszolgáltatás korlátozási rendjéről tájékoztatni.

XIII.3.1. Korlátozás sorrendje

A szegedi távhőrendszerekben, a szolgáltatás korlátozás rendje elvi meghatározásának sorrendje a következő:

- 1. fokozat: termelő, közellátásban részt nem vevő gazdasági társaságok felhasználási helyei,
- 2. fokozat: lakossági felhasználók felhasználási helyei.

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

XIII. 3.2. A korlátozás mértéke

- legfeljebb 10% a használati meleg víz előírt hőfokához viszonyítva,

- legfeljebb 10% fűtésnél a külső levegő hőfokához rendelt fűtővíz hőmérséklet értékéhez képest.

A távhőszolgáltatás korlátozása esetén az érintett felhasználókat jelen Üzletszabályzat VI.7.1. pontja szerinti díjvisszatérítés illeti meg.

XIII.4. Szolgáltatás megszüntetése a felhasználó felmondása esetén

XIII.4.1. Megszüntetés feltételei távfűtés esetén

XIII.4.1.1. Megszüntetés feltételei távfűtés esetén önálló hőmennyiségmérővel rendelkező felhasználási hely esetén

- az épület tulajdonosi közösségének négyötödös szavazattöbbséggel jóváhagyott határozatával, ha a távhőszolgáltatással azonos komfort értékű más hőellátást valósít meg;
- a szerződés felmondása nem okoz kárt más számára, és nem korlátozza mások tulajdonosi, használói, bérlői jogait;
- viseli azokat a költségeket, amelyek a felhasználói berendezéseknek a szükséges műszaki átalakításával merülnek fel;
- a szerződés felmondását a meglévő rendszer műszaki megoldása lehetővé teszi és a felmondás nem ütközik egyéb jogszabályba.

XIII.4.1.2. Megszüntetés feltételei távfűtés esetén önálló hőmennyiségmérővel rendelkező felhasználási hely épületrésze (lakás és egyéb fűtött helyiség) esetén

- az épületben, épületrészben – valamennyi tulajdonos hozzájárulásával – a megszüntetéshez a távhővel ellátott épület tulajdonosi közösségének valamennyi tagja hozzájárul;
- az épületrészben a távhőellátással azonos komfort fokozatú hőellátást valósítanak meg, amely az épület távhőellátását biztosító felhasználói berendezéstől függetlenül üzemeltethető;
- a megszüntetés nem okoz jelentős kárt az épület többi tulajdonosa számára és nem korlátozza mások tulajdonosi, használói, bérlői jogait;
- viseli azokat a költségeket, amelyek a felhasználói berendezéseknek a szolgáltatás igénybevételének megszüntetésével összefüggésben szükséges műszaki átalakításával merülnek fel;
- a szolgáltatás igénybevételének megszüntetését a meglévő rendszer műszakilag lehetővé teszi és az nem ütközik egyéb jogszabályba.

XIII.4.2. Megszüntetés feltételei melegvíz-szolgáltatás esetén

- a szolgáltatás igénybevételének megszüntetését a meglévő rendszer műszakilag lehetővé teszi és az nem ütközik egyéb jogszabályba;
- viseli azokat a költségeket, amelyek a felhasználói berendezéseknek a szolgáltatás igénybevételének megszüntetésével összefüggésben szükséges műszaki átalakításával merülnek fel.

XIII.6. Szolgáltatás ideiglenes felfüggesztése

A Szolgáltató a Tszt. és a helyi önkormányzati rendelet rendelkezései szerint jogosult az általa szolgáltatott fűtés-, illetve használati melegvíz-szolgáltatást felfüggeszteni szerződésszegés esetén. Szolgáltatás ideiglenes felfüggesztésére jogszabályban illetve a szerződésben rögzített súlyos szerződésszegés esetén kerülhet sor, melyek az alábbi esetek:

- szabálytalan vételezés

- mérőeszköz befolyásolása, rongálása,
- díjhátralék felhalmozása.

XIII.6.1. Szolgáltatás felfüggesztése szolgáltatási díjhátralék miatt

- A díjtartozás szerződésszegésnek minősül, így a Szolgáltató jogosult felfüggeszteni szolgáltatását abban az esetben is, ha a felhasználónak 60 napon túli díjhátraléka áll fenn.
- Amennyiben a díjfizető az írásbeli fizetési felszólítóban megjelölt határidőig fizetési kötelezettségének nem tett eleget, a felhasználási helyen a szolgáltatás ideiglenes felfüggesztésére kerül sor.
- Amennyiben a felhasználó a felfüggesztés időpontjáig a díjtartozását rendezi vagy díjtartozására részletfizetési megállapodást köt, a Szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztésétől eltekint.
- A felfüggesztésről a Szolgáltató köteles jegyzőkönyvet felvenni, amelynek tartalmaznia kell a díjfizető nevét, felhasználási hely címét, a felfüggesztett szolgáltatás jellegét, a felfüggesztés kezdő időpontját, a felfüggesztés időpontjában leolvasott mérőállásokat, valamint a díjfizető és a Szolgáltató aláírását.
- A távhőszolgáltatás ideiglenes felfüggesztésével valamint a felfüggesztés megszüntetésével felmerült költségeket a Szolgáltató jogosult a szerződésszegés elkövetőjére áthárítani.
- A felhasználó a felfüggesztés időtartama alatt a fűtésre vonatkozóan a teljes alapdíjat valamint a felosztott hődíj 40%-át tartozik megfizetni a Szolgáltatónak. Melegvíz szolgáltatás felfüggesztése esetén díjszámlázásra nem kerül sor.
- A felhasználó évi egy alkalommal köteles lehető tenni a Szolgáltató részére az időszakos, illetve rutinszerű ellenőrzést, a kizárás tényének ellenőrzése céljából.

XIII.6.2. Ideiglenes felfüggesztés módja lakossági felhasználó esetén

a) Használati melegvíz-szolgáltatás felfüggesztése esetén
   - használati melegvíz-mérővel ellátott felhasználónál a mérőóra leszerelése, az elzáró szerelvény dugózása, plombázása (a mérőberendezés a felhasználó tulajdona, így azt a helyszínen kell hagyni)
   - mérő nélküli felhasználó esetén a bekötő vezeték megbontása, dugózása, plombázása

b) A távfűtés szolgáltatásának felfüggesztése esetén
   - radiátor elzáró szerelvény csatlakozásának megbontása, dugózása, plombázása
   - radiátor kiiktatása a távfűtési rendszerből, felszálló vezeték összekötése

XIII.6.3. Ideiglenes felfüggesztés módja egyéb felhasználó esetén

- Használati melegvíz-szolgáltatás felfüggesztése esetén
  - egyéb felhasználót ellátó használati melegvíz-vezeték elszámolási mérőnél történő megbontása, dugózása, plombázása
- A távfűtés szolgáltatásának felfüggesztése esetén
  - az egyéb felhasználót ellátó fűtési vezeték elszámolási mérőnél történő megbontása, dugózása, plombázása

XIII.6.4. Ideiglenes felfüggesztés folyamata

- Ha a felhasználó a fizetési felszólítás ellenére sem teljesíti fizetési kötelezettségét, úgy a Szolgáltató munkatársa kimegy a felhasználási helyre, hogy elvégezze a szolgáltatás ideiglenes felfüggesztését. Amennyiben a felhasználási helyre történő bejutás nem biztosított, úgy értesítőt hagy a felhasználási helyen újabb időpont megjelölésével.
- A kizárást a már kiértesített időpontban ismételten megkísérli a kizáró. Amennyiben az ismételt időpontban sem végezhető el az ideiglenes kizárás a Szolgáltató a Szegedi Járásbíróságnál nem peres eljárást kezdeményez.
- A Járásbíróság elrendelheti a Szolgáltató bejutását a felhasználási helyre. A Szolgáltató abban az esetben kezdeményezheti a bíróság eljárását, ha a felhasználót a felhasználási helyre történő bejutás lehetőségének biztosítására legalább két alkalommal írásban felhívta és a felhasználási helyre történő bejutás kísérlete sikertelen volt.

XIII.6.5. A szolgáltatás ideiglenes felfüggesztésének megszüntetése

- a díjtartozás kiegyenlítése vagy a tartozás kiegyenlítésére kötött egyéb megállapodás esetén, a Szolgáltató köteles az igényelt szolgáltatást a felhasználó írásbeli kérelmére a kézhezvételt követő munkanapon, de legkésőbb a felhasználóval egyeztetett időpontban helyreállítani.
  - A felhasználó a díjhátralék kiegyenlítésekor vállalja a szolgáltatás ideiglenes felfüggesztéséből és visszakapcsolásából felmerülő költségek kiegyenlítését.
  - A helyreállításról jegyzőkönyvet kell felvenni, amelynek tartalmaznia kell a díjfizető nevét, felhasználási hely címét, a felfüggesztett szolgáltatás jellegét, a felfüggesztés kezdő időpontját, a felfüggesztés időpontjában leolvasott mérőállásokat, valamint a díjfizető és a Szolgáltató aláírását.
- ha a felhasználó a Szolgáltató tudta és engedélye nélkül visszakapcsolja, vagy visszakapcsoltatja a szolgáltatást, a Szolgáltató jogosult kiszámlázni a szolgáltatás felfüggesztésének időpontjától számítva
  - használati meleg víz vonatkozásában a lakossági felhasználók esetén havi 20 m^3 vízmennyiséget, egyéb felhasználók esetén pedig az utolsó mért egy évben mért legmagasabb felhasználásának 150%-át;
  - fűtés szolgáltatás esetében a felhasználási helyre jutó időarányos hőfogyasztás 150%-át;

XIV. Kapcsolatok a felhasználókkal, érdekképviseletekkel, hatóságokkal, kiemelt beszállítókkal

XIV.1. Kapcsolat a felhasználókkal

A Szolgáltató, - lehetőségeihez mérten - maximálisan törekszik arra, hogy felhasználóit folyamatosan tájékoztassa, informálja – többek között – azzal a céllal, hogy segítséget nyújtson a távhőszolgáltatás speciális világában eligazodni és ezáltal hozzájárulni a gördülékenyebb ügyintézésekhez.

- Jelen Üzletszabályzat XI. pontjában körülírt hatáskörökkel és rendszerességgel elsősorban az ügyfélszolgálat tartja a kapcsolatot a felhasználókkal.
- A Szolgáltató a helyi média (rádió, napilap, ingyenes újságok, egyéb nyomtatott kiadványok, Szolgáltató Facebook oldala) segítségével, rendszeresen tájékoztatja a felhasználókat az esetleges üzemi- és egyéb eseményekről.
- A Szolgáltató weboldalt üzemeltet (www.szetav.hu), melyen a törvény által és azon felül is az aktuális információkat, felhívásokat, elérhetőségeket teszi közzé.
- A hatályos Üzletszabályzat elérhető a társaság weboldalán, valamint nyomtatott formában ingyenesen hozzáférhető a Szolgáltató ügyfélszolgálatán.
- A Szolgáltató köteles az általános szerződési feltételeit – kiemelve a távhőszolgáltatás igénybevételének feltételeit, azok változását, a számlázás rendjét és a szolgáltatás minőségi követelményeit – az ügyfélszolgálaton könnyen hozzáférhető helyen kifüggeszteni, valamint a felhasználó és a díjfizető kérésére azt ingyenesen rendelkezésre bocsátani.

XIV.2. Kapcsolat a felhasználói érdekképviseletekkel

A Szolgáltató, Tszt. alapján köteles rendszeres kapcsolatot fenntartani és együttműködni a helyi- és országos felhasználói érdekképviseleti szervekkel, a helyi önkormányzattal, valamint a hatóságokkal annak érdekében, hogy a felhasználót érintő kérdésekben, annak érdekében, hogy:

- megismerje azok véleményét,
- tájékoztassa azokat a Szolgáltató tervezett intézkedéseiről,
- visszajelzést adjon az érdekképviseletek által közvetített panaszok kivizsgálásának eredményeiről.

A Szolgáltatónak a felhasználók társadalmi érdekképviseleti szerveivel és a hatóságokkal való együttműködését a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal által kiadott ajánlások alapján kell végezni.

Az ajánlás szerint a felhasználók társadalmi érdekképviseleti szervezetének minősülnek azok a társadalmi szervek, illetve azok a szövetségek, melyet a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény alapján kifejezetten a felhasználók érdekképviselete céljából hoztak létre és annak megfelelően működtetnek.

XIV.3. Kapcsolatok a kiemelt beszállítókkal

Szolgáltatásaink folyamatos, zavartalan és a rendeletekben előírtaknak megfelelő színvonalon történő biztosítása érdekében a külső beszállítókkal folyamatosan tartjuk a kapcsolatot. Az energiahordozók beszerzését és azok szállítását szerződésekkel biztosítjuk.

A legnagyobb forgalmat lebonyolító beszállítóink:

- földgáz kereskedő
- NKM Észak-Dél Földgázhálózati Zrt.
- villamosenergia kereskedő
- NKM Áramhálózati Kft.
- Szegedi Vízmű Zrt.

XIV.3.1. Földgázkereskedő

- Jogszabályi előírások alapján társaságunk a kazánházak folyamatos és biztonságos földgáz ellátása érdekében szükséges gázmennyiséget szabadpiacról köteles beszerezni.
- A gazdaságos beszerzés érdekében - szem előtt tartva a legkisebb költség elvét - évente tendert írunk ki.
- A földgáz kereskedő feladata a szükséges gázmennyiség biztosítása és az országos szállítói és elosztói vezetékrendszeren történő továbbítása.

XIV.3.2. NKM Észak-Dél Földgázhálózati Zrt.

- A földgázelosztói hálózat tulajdonosa biztosítja a szükséges földgázmennyiség telephelyekre történő szállítását. A földgáz átadására társaságunk 23 kazánházában kerül sor.
- Valamennyi telephely esetében a földgáz mennyiségének mérése az elosztói engedélyes tulajdonában lévő hitelesített mérőkkel történik.
- A felszerelt mérők leolvasására a hálózati engedélyes felügyeleti rendszerén keresztül kerül sor.

XIV.3.3. Villamosenergia-kereskedő

- A Szolgáltató jogszabályi előírások alapján a kazánházak és hőközpontok folyamatos és biztonságos villamosenergia ellátásához szükséges villamosenergia mennyiséget szabadpiacról köteles beszerezni.
- A gazdaságos beszerzés érdekében - szem előtt tartva a legkisebb költség elvét - évente tendert írunk ki.
- A következő évre kiválasztott kereskedővel 12 hónapra szóló szerződést kötünk.
- A villamosenergia kereskedő feladata a szükséges villamosenergia mennyiség biztosítása.

XIV.3.4. NKM Áramhálózati Kft.

- A villamosenergia elosztói hálózat tulajdonosa biztosítja a szükséges villamosenergia-mennyiség telephelyekre történő szállítását. A villamosenergia átadására társaságunk 23 kazánházában és 262 hőközpontjában kerül sor.

- Valamennyi telephely esetében a villamosenergia mennyiségének mérése az elosztói engedélyes tulajdonában lévő hitelesített mérőkkel történik.
- A felszerelt mérők helyszínen történő leolvasására éves gyakorisággal kerül sor.

XIV.3.5. Szegedi Vízmű Zrt.

- Szolgáltatásaink ellátásához szükséges hidegvíz mennyiséget a Szegedi Vízmű Zrt. biztosítja.
- A használati meleg víz készítéséhez szükséges ivóvíz minőségű hidegvizet kizárólag a városi vízszolgáltató tudja biztosítani.
- A vízmennyiség biztosítására felhasználási helyenként hosszú távú szerződéssel rendelkezünk.

XV. Környezetvédelem

A területileg illetékes környezetvédelmi hatóság pontforrás működési engedélyben rögzített kötelezettségeket ír elő környezetünk védelmére, társaságunk működésével kapcsolatosan.

A működési engedélyben meghatározza a fűtőművekben létesített tüzelőberendezések teljesítménye alapján, a környezetvédelmi felülvizsgálat mérési időpontjait. A Szolgáltató a pontforrás működési engedélyben előírt légszennyező pontforrás légszennyező anyag kibocsátását 5 évente méretni köteles és a mérésről készült jegyzőkönyvet küldi meg az illetékes szervnek.

A Szolgáltató a fűtőműveket úgy üzemelteti, hogy a környezetterhelés a lehető legkevesebb legyen, megelőzze a környezetszennyezést és kizárja a környezetkárosítást. A berendezéseket a gépkönyvben előírt módon üzemelteti és a bekövetkező változásokról a környezetvédelmi hatóságot értesíti. A légszennyezés éves mértékéről szóló adatlapok benyújtási határideje minden tárgyévet követő március 31. napja.

XV.1. Üvegházhatás

Az üzemeltetett fűtőművek közül 3 fűtőműben a tüzelőberendezések 20 MW_{th}-ot meghaladó bemenő hőteljesítménnyel rendelkeznek, ezért a Szolgáltató üvegházhatású gázkibocsátási adatszolgáltatásra kötelezett. A Szolgáltató az üvegházhatású gázkibocsátását az érvényes kibocsátási engedélye alapján nyomon követi és arról hitelesített jelentést készít, amelyet a tárgyévet követő év március 31-ig elküld a környezetvédelmi hatóság részére. A Szolgáltató a nyomon követett és hitelesített tárgyévi kibocsátásának megfelelő kibocsátási egységet a tárgyévet követő év április 30-ig visszaad a Magyar Állam részére.

XV.2. Fűtési- és használati melegvíz

A Szolgáltató 23 fűtőművet üzemeltet fűtési- és használati melegvíz szolgáltatás céljából. A Szolgáltató a Csongrád Megyei Kormányhivatal Népegészségügyi Főosztállyal egyeztetett éves ütemterv alapján, akkreditált laboratóriummal ellenőrizteti a lakosság számára szolgáltatott vizet és a vizsgálati eredményeket megküldi a Csongrád Megyei Kormányhivatal Népegészségügyi Főosztály részére.

XV.3. Hulladékkezelés

A Szolgáltató a tevékenysége során keletkezett, jogszabályok által veszélyesnek minősített hulladékok szakszerű kezelésének megoldását kiemelten kezeli. Ennek érdekében gondoskodik a hulladékok elkülönült gyűjtéséről, elzárt, névtáblával ellátott helyen történő tárolásáról és megfelelő ártalmatlanítási helyre történő elszállításáról illetve elszállíttatásáról.
Külső vállalkozók által végzett tevékenység esetén a szerződésekben rögzítjük az általunk követett eljárási rend vállalkozóra történő kiterjesztését.

Szeged, 2018. december 17.

Szegedi Távfűtő Kft.
6724 Szeged, Vág u. 4.
1.

Dr. Kóbor Balázs
ügyvezető igazgató

Mellékletek

ÜSz/1	Alkalmazott és vonatkozó jogszabályok listája
ÜSz/2	Szervezeti felépítés
ÜSz/3	Fűtési Közszolgáltatási Szerződés lakossági felhasználóknak, %-os elszámolással
ÜSz/4	Fűtési Közszolgáltatási Szerződés lakossági felhasználóknak, költségmegosztáson alapuló független cég által történő elszámolással
ÜSz/5	Fűtési Közszolgáltatási Szerződés lakossági felhasználóknak, költségmegosztáson alapuló társaságunk által elszámolt
ÜSz/6	Fűtési Közszolgáltatási Szerződés egyéb felhasználóknak
ÜSz/7	Közszolgáltatási szerződés használati melegvíz vételezésre
ÜSz/8	Hátralékkezelést érintő költségek
ÜSz/9	Igazgatói utasítás a Szegedi Távfűtő Kft. által alkalmazott távhőszolgáltatási díjakról
ÜSz/10	Jegyzőkönyv fűtési hőmennyiségmérő leolvasásáról lakossági felhasználók részére
ÜSz/11	Jegyzőkönyv fűtési hőmennyiségmérő leolvasásáról egyéb felhasználók részére
ÜSz/12	Jegyzőkönyv fűtési hőmennyiségmérő hibás működéséről
ÜSz/13	Hőmennyiségmérő csere jegyzőkönyv
ÜSz/14	Fizetési emlékeztető
ÜSz/15	Fizetési felszólító
ÜSz/16	Részletfizetési megállapodás
ÜSz/17	Részletfizetési megállapodás felszólító
ÜSz/18	Részletfizetési megállapodás felbontása
ÜSz/19	Panaszkezeléssel kapcsolatos elérhetőségek
ÜSz/20	Felhasználói Társadalmi Érdekképviseletek
ÜSz/21	Békéltető Testületek
ÜSz/22	Vízmérő csere jegyzőkönyv
ÜSz/23	Jegyzőkönyv szolgáltatás felfüggesztéséről
ÜSz/24	Jegyzőkönyv szolgáltatás felfüggesztésének meghiúsulásáról
ÜSz/25	Jegyzőkönyv szolgáltatás felfüggesztésének ellenőrzéséről
ÜSz/26	Megállapodás a hőszolgáltatás visszaállításáról
ÜSz/27	Panaszfelvételi jegyzőkönyv
ÜSz/28	Átalánydíjas javítási szerződés

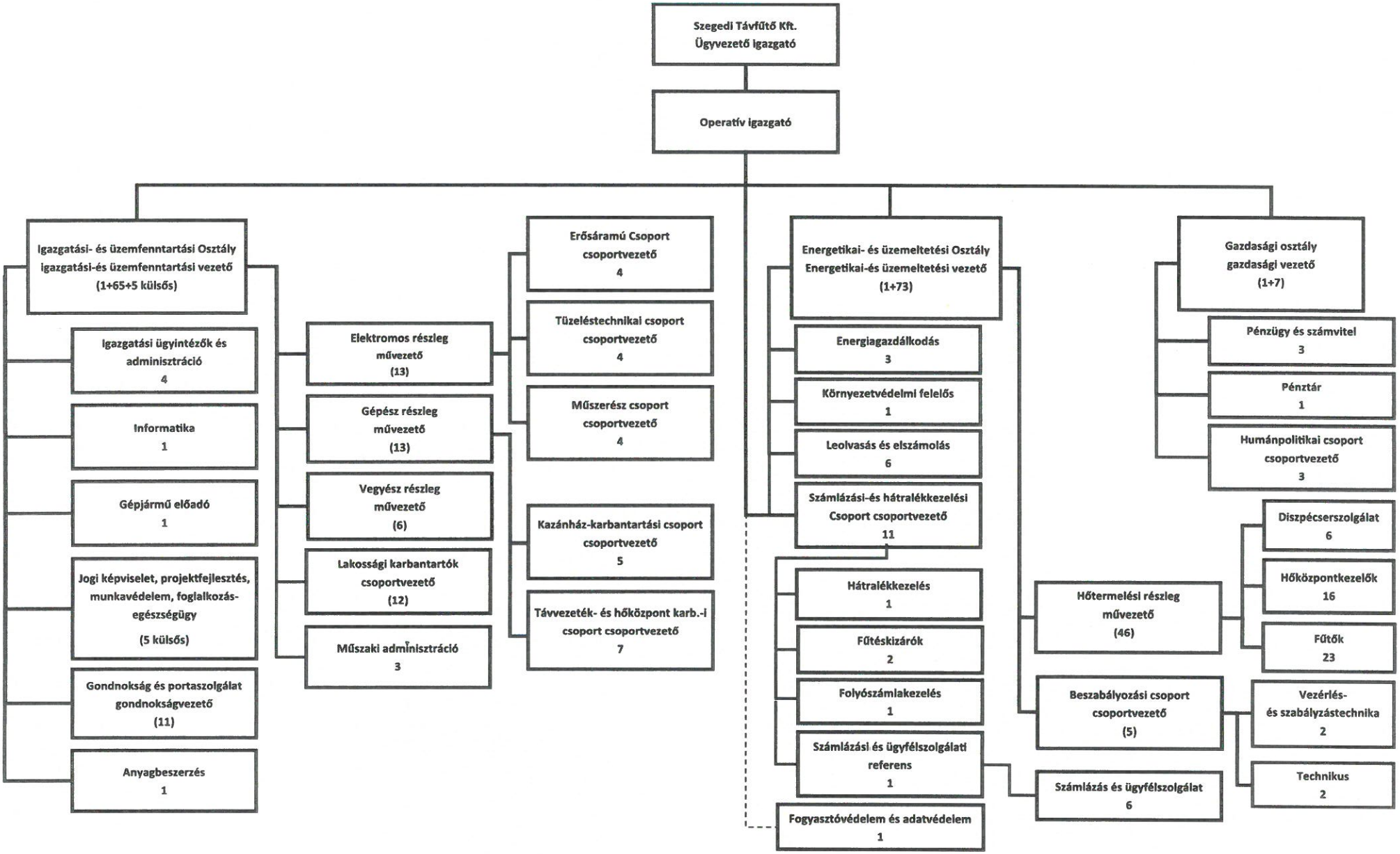
Alkalmazott és vonatkozó jogszabályok

- **Magyarország Alaptörvénye** (2011. április 25.)
- **2005. évi XVIII. törvény.** a távhőszolgáltatásról
- **2013. évi LIV. törvény** a rezsicsökkentés végrehajtásáról
- **2013. évi CLXXXVIII. törvény** az egységes közszolgáltatói számlaképről szóló
- **2011. évi CXII. törvény az** információs önrendelkezési jogról és információszabadságról szóló
- Az Európai Unió és a Tanács (EU) **2016/679 Rendelete** a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet)
- **1997. évi CLV. törvény** a fogyasztóvédelemről
- **2013. évi V. törvény** a Polgári Törvénykönyvről
- **2016. évi CXXX. törvény** a polgári perrendtartásról
- **2012. évi I. törvény** a munka törvénykönyvéről
- **2009. évi L. törvény** a fizetési meghagyásos eljárásról
- **1994. évi LIII. törvény** a bírósági végrehajtásról
- **1991. évi XLV. törvény** a mérésügyről
- **2011. évi CCIX. törvény** a vízközmű-szolgáltatásról
- **2007. évi LXXXVI. törvény** a villamos energiáról
- **1990. évi LXXXVII. törvény** az árak megállapításáról
- **2009. évi CLV. törvény** a minősített adatok védelméről
- **2012. évi CCXVII. törvény** az üvegházhatású gázok közösségi kereskedelmi rendszerében és az erőfeszítés-megosztási határozat végrehajtásában történő részvételről
- **1995. évi LIII. törvény** a környezet védelmének általános szabályairól
- **2007. évi CXXVII. törvény** az általános forgalmi adóról
- **2000. évi C. törvény** a számvitelről
- **1996. évi LXXXI. törvény** a társasági adóról és az osztalékadóról
- **1990. évi C. törvény** a helyi adókról
- **2003. évi XCII. törvény** az adózás rendjéről
- **1995. évi CXVII. törvény** a személyi jövedelemadóról
- **1997. évi LXXX. törvény** a társadalombiztosítás ellátásaira és a magánnyugdíjra jogosultakról, valamint e szolgáltatások fedezetéről
- **157/2005 (VIII.15.) Korm. rendelet** a távhőszolgáltatás végrehajtásáról szóló
- Szeged Megyei Jogú Város Közgyűlésének **16/2003 (IV.30.) Kgy. rendelete** a távhőszolgáltatásról, valamint a távhőszolgáltatás legmagasabb hatósági díjának megállapításáról, és a díjalkalmazás feltételeiről szóló
- **50/2011. (IX.30.) NFM rendelet** a távhőszolgáltatóknak értékesített távhő árának, valamint a lakossági felhasználónak és a külön kezelt intézményeknek nyújtott távhőszolgáltatás díjának megállapításáról
- **35/2015. (XI.10.) IM rendelet** a bírósági végrehajtói díjszabásról
- **201/2001. (X.25.) Korm. rendelet** az ivóvíz minőségi követelményeiről és az ellenőrzés rendjéről szóló

- **28/1994. (X.28.) IKM rendelet** a gázszolgáltatónak, a gázértékesítőnek és a villamosenergia-szolgáltatónak a fogyasztók társadalmi érdekképviseleti szervezeteivel való együttműködéséről
- **53/2017. (X.18.) FM rendelet** a 140 kWh és az ennél nagyobb, de 50 kWh-nál kisebb névleges bemenő hőteljesítményű tüzelőberendezések légszennyező anyagainak technológiai kibocsátási határértékeiről
- **410/2012. (XII.28.) Kormányrendelet** az üvegházhatású gázok közösségi kereskedelmi rendszerében és az erőfeszítés-megosztási határozat végrehajtásában való részvételről szóló 2012. évi CCXVII törvény végrehajtásainak egyes szabályairól
- **601/2012/EU rendelet** az üvegházhatást okozó gázok kibocsátásának a 2003/87/EK európai parlamenti és tanács irányelvnek megfelelő nyomon követéséről és jelentéséről
- **28/2004.(XII.25.) KvVM rendelet** a vízszennyező anyagok kibocsátásaira vonatkozó határértékekről és egyes szabályairól
- **306/2010. (XII.23.) Korm. rendelet** a levegő védelméről
- **6/2011. (I.14.) VM rendelet** a levegőterheltségi szint és a helyhez kötött légszennyező források kibocsátásának vizsgálatával, ellenőrzésével, értékelésével kapcsolatos szabályokról
- **201/2001. (X.25.) Kormányrendelet** az ivóvíz minőségi követelményeiről és az ellenőrzés rendjéről

A Szegedi Távfűtő Kft. szervezeti ábrája

Hatályos: 2019. január 01. napjától



Szerződés száma: .....

FŰTÉSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS

Amely létrejött egyrészről:

	Szegedi Távfűtő Kft.
székhelye:	6724 Szeged, Vág u. 4.
levelezési címe:	6724 Szeged, Vág u. 4.
számlavezető pénzintézete:	Raiffeisen Bank Zrt.
számlaszáma:	12001008-01560212-00100000
adószáma:	25571642-2-06
KSH száma:	25571642-3530-113-06
cégbíróság és cégjegyzék száma:	06-09-022763
képviseli:	Dr. Kóbor Balázs ügyvezető igazgató
számlázási név és cím:	Szegedi Távfűtő Kft. 6724 Szeged, Vág u . 4.

mint Szolgáltató, a továbbiakban **Szolgáltató**

másrészről:
a **672.. SZEGED, ... szám** alatti lakóépület közössége

székhely:	672... Szeged, ... (hrsz.: .....)
képviseletében:	..... (.....)

mint Felhasználó, a továbbiakban **Felhasználó**

között az alulírott napon és helyen, a lakóépület fűtési hőfogyasztásának mérés alapján történő elszámolása tárgyában, az alábbi feltételek mellett:

1., A Szolgáltató kötelezettséget vállal arra, hogy a Felhasználó fenti felhasználási helyén a felhasználói csúcshőigénynek megfelelő hőteljesítménnyel a Felhasználó rendelkezésére áll, az alábbi paraméterek mellett:

Felhasználói csúcshőigény:	.....	MW
Építéskori névleges térfogatáram:	.....	m^3/h
Fűtött légtérfogat:	.....	lm^3
Hőhordozó közeg:		melegvíz
Hőhordozó közeg hőmérséklete:	a külső léghőmérséklet függvényében változó	

A Szolgáltató a fent említett hőteljesítmény határig olyan mennyiségű hőenergiát szolgáltat, amennyi a műszaki előírásoknak megfelelő üzemképes felhasználói vezetékhálózat és felhasználó berendezések, továbbá csukott nyílászáró szerkezetek mellett Szeged M.J.V. Közgyűlésének 16/2003.(IV.30.) Kgy. számú rendeletében előírt helyiséghőmérsékleteket biztosítja.

A Felhasználó kérésére a Szolgáltató a fent említett hőteljesítmény határig a műszaki lehetőség függvényében, külön szerződésben rögzített feltételekkel emelt szintű szolgáltatást biztosít.

2., A Felhasználó kötelezettséget vállal arra, hogy a tulajdonában lévő vezetékhálózatot és szerelvényeit, valamint a felhasználó berendezéseket üzemképes és üzembiztos állapotban tartja és a 7. pontban meghatározott díjfizetési kötelezettségének időben eleget tesz.

3., **Üzemviteli megállapodás**

– a fogyasztói hőközpontot a Szolgáltató üzemelteti.

– a felszerelt hőmennyiségmérő a Szolgáltató tulajdonában van.
A hőmennyiségmérő beépítésének helye: hőszámláló .....
vízmérő .....

– a Felhasználó lehetővé teszi, hogy a Szolgáltató a kezelésében lévő vezetékhálózatot és szerelvényeit valamint a hőmennyiségmérőt bármikor megközelíthesse, a szükséges javítási, szerelési, kezelési és karbantartási feladatokat elláthassa.

– a Felhasználó lehetővé teszi a Szolgáltató kezelésében lévő vezetékhálózatot és szerelvényeit magába foglaló helyiségek Szolgáltató általi, távhőszolgáltatással kapcsolatos térítésmentes igényvevételét.

4., A Felhasználó kötelessége, hogy a tulajdonában lévő fűtési rendszer karbantartásáról, esetleges meghibásodás esetén a hiba elhárításáról gondoskodjon. A meghibásodásból eredő Szolgáltatót érő kárt (vízelfolyás, azonos távhőszolgáltató vezetékhálózatra csatlakozó felhasználók szolgáltatásból való kiesése, stb.) a Felhasználó köteles megtéríteni. A Szolgáltató külön karbantartási szerződés alapján a Felhasználó ezen kötelezettségét átvállalhatja.

5., A távhőszolgáltató előzetes hozzájárulásával szabad
- új felhasználói berendezést -a felhasználó által beszerzett és tulajdonát képező mérőeszköz kivételével- létesiteni,
- meglévő felhasználói berendezést áthelyezni, átalakítani vagy megszüntetni.

Az új, az áthelyezett, az átalakított vagy a bővített felhasználói berendezés csak a távhőszolgáltató előzetes hozzájárulásával helyezhető üzembe.

6., **A szolgáltatott illetve vételezett hőenergia meghatározása**

– a vételezett hőmennyiséget hitelesített hőmennyiségmérő alapján kell megállapítani,

– amennyiben a hőmennyiségmérő meghibásodik, és a hőmennyiségmérő hibás működésének mértéke és időtartama megállapítható, a mért (rögzített) adatokat a Szolgáltató helyesbíti. Amennyiben ez nem lehetséges, a Szolgáltató és a Felhasználó az előző időszakok alapján, a beállott változások figyelembe vételével állapodnak meg a felhasznált hőmennyiségben,

– a hőmennyiségmérőt rendeletben meghatározott időszakonként hitelesíttetni, meghibásodás esetén cseréltetni kell. A hitelesíttetés illetve csere a hőmennyiségmérő tulajdonos feladata.
A másik fél a hőmennyiségmérő cseréjét illetve újrahitelesítését bármikor kérheti. Ha az ellenőrizni, vagy cserélni kért mérő hibás a felmerült költségek a tulajdonost, ellenkező esetben a cserét kérő felt terhelik. Nem hibás a mérő, ha hitelesítéskor, illetve ellenőrzéskor az előírt hibahatárokon belül mér.

7., **A hőszolgáltatás díja és annak megfizetése**

A felhasználói közösség tagjai a fűtési szolgáltatásért alapdíjat és hődíjat fizetnek.

Fűtési alapdíj: Jelen szerződés 13. pontjában rögzített fűtött térfogatok alapján 12 vagy 6 havi egyenlő részletben fizetendő díj.

Fűtési hődíj: A felhasználói közösség tagjai az előző három fűtési idény átlagos hőfelhasználása alapján számított díjelőleget fizetnek 12 vagy 6 havi egyenlő részletben.

A Szolgáltató a fűtési idényt követő július hónapban a megadott megosztási arány alapján a felhasználói közösség tagjaival a tényleges és a részfizetésként teljesített díjkülönbözetekkel elszámol.

8., **A szolgáltatás szüneteltetése**

A fűtési hőenergia szolgáltatása az év május hó 15. napja és szeptember hó 14. napja között szünetel.

Szolgáltatási szint korlátozásával vagy teljes kieséssel járó tervezett karbantartási illetve javítási munkák esetén Szolgáltató tájékoztatja a lakóközösséget azok megkezdésének, illetve várható befejezésének időpontjáról.

Váratlan meghibásodások esetén Szolgáltató minden rendelkezésre álló eszközzel dolgozik a szolgáltatás mielőbbi helyreállításán.

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

9., **Kártérítés, bírság**

- A szerződésszegéssel okozott kár összegét a felek a polgári jog szabályai szerint egymásnak megtérítik.
- a Felhasználó területén elhelyezett és a Szolgáltató kezelésében lévő berendezésekben bekövetkezett, a Felhasználó magatartására visszavezethető kárért a szolgáltató berendezéseinek állagáért a felhasználó a polgári jog szabályai szerint felel.

10., Jelen szerződés

201.... év .... napjával

lép hatályba és hatálya határozatlan ideig tart.

A felek a szerződést 6 hónapi felmondási idővel felbonthatják.

Ezen szerződés aláírásával egyidejűleg a ..... számú "Hőszolgáltatási Szerződés" hatályát veszti.

11., A szolgáltató jogosult a szerződés rendkívüli (azonnali) felmondására és az ezzel párosuló szolgáltatás szünteltetésére, amennyiben a felhasználó a 7. pontban meghatározott díjfizetési kötelezettségének a szolgáltató írásbeli felszólításának kézhezvételét követő 8 munkanapon belül sem tesz eleget.

12., A lakóközösség képviselője kijelenti, hogy a lakóépület lakóinak egyöntetű felhatalmazásával bír a távfűtés mérés alapján történő, szerződés szerinti elszámolása tekintetében.

13., A fűtési alap- és hődíj megosztása a fogyasztói közösség tagjai között

	fűtött térfogat	hődíj megosztási arány		fűtött térfogat	hődíj megosztási arány
Fsz.1. számú lakás	137 lm^3	3,110 %	Fsz.1. számú lakás	137 lm^3	3,110 %
Fsz.2. számú lakás	122 lm^3	2,770 %	Fsz.2. számú lakás	122 lm^3	2,770 %
Fsz.3. számú lakás	137 lm^3	3,110 %	Fsz.3. számú lakás	137 lm^3	3,110 %
I.em.4. számú lakás	137 lm^3	3,110 %	I.em.4. számú lakás	137 lm^3	3,110 %
I.em.5. számú lakás	122 lm^3	2,770 %	I.em.5. számú lakás	122 lm^3	2,770 %
I.em.6. számú lakás	137 lm^3	3,110 %	I.em.6. számú lakás	137 lm^3	3,110 %
II.em.7. számú lakás	137 lm^3	3,110 %	II.em.7. számú lakás	137 lm^3	3,110 %
II.em.8. számú lakás	122 lm^3	2,770 %	II.em.8. számú lakás	122 lm^3	2,770 %
II.em.9. számú lakás	137 lm^3	3,110 %	II.em.9. számú lakás	137 lm^3	3,110 %
III.em.10. számú lakás	137 lm^3	3,110 %	III.em.10. számú lakás	137 lm^3	3,110 %
III.em.11. számú lakás	122 lm^3	2,770 %	III.em.11. számú lakás	122 lm^3	2,770 %
III.em.12. számú lakás	137 lm^3	3,110 %	III.em.12. számú lakás	137 lm^3	3,110 %
IV.em.13. számú lakás	137 lm^3	3,110 %	IV.em.13. számú lakás	137 lm^3	3,110 %
IV.em.14. számú lakás	122 lm^3	2,770 %	IV.em.14. számú lakás	122 lm^3	2,770 %
IV.em.15. számú lakás	137 lm^3	3,110 %	IV.em.15. számú lakás	137 lm^3	3,110 %

Közös helyiségek:	68 lm^3	1,540 %
Lépcsőház:	377 lm^3	8,560 %
épület összesen:	**4 405 lm^3**	**100,000 %**

14., <u>A távhőszolgáltatás egységára</u>

A szerződés kötéskor érvényes egységár:

a Szeged M.J.V. Önkormányzatának 34/2009.(IX.30.) Kgy. rendeletében jóváhagyott, a 83/2011.(XII.29.) NFM, a 78/2012.(XII.22.) NFM rendeletek valamint a 2013. évi CLXVII. és a 2014. évi XI. törvények alapján meghatározott 2014. október 01-től:

lakossági felhasználók:

- fűtési alapdíj:	263,-Ft/lm^3,év
- fűtési hődíj:	2.865,-Ft/GJ

Az IKV Ingatlankezelő és Vagyongazdálkodó Zrt. elnök-vezérigazgatójának 17/2015. (IV.16.) vezérigazgatói utasítása alapján 2015. április 16-tól:

külön kezelt intézmények:

- fűtési alapdíj:	431,-Ft/lm^3,év
- fűtési hődíj:	4.083,-Ft/GJ

egyéb felhasználók:

- fűtési alapdíj:	475,-Ft/lm^3,év
- fűtési hődíj:	5.685,-Ft/GJ

Fenti egységárak az Általános Forgalmi Adó összegét nem tartalmazzák!

A Szolgáltató az árváltoztatás jogát fenntartja.
Árváltozás esetén a Szolgáltató a Felhasználót a helyi szokásoknak megfelelően értesíti.

15., Jelen szerződésben nem szabályozott kérdésekben a Ptk., az 2005. évi XVIII. tv. a távhőszolgáltatásról, a Kormány 157/2005.(VIII.15.) Korm. rendelete, valamint Szeged Megyei Jogú Város Közgyűlésének 16/2003.(IV.30.) Kgy. számú rendeletében rögzíttetek az irányadók.

16. A szerződő felek megállapodnak abban, hogy a vitáikat elsősorban tárgyalás útján, peren kívül rendezik, a peren kívül nem rendezhető jogviták esetére a szerződő felek értékhatártól függően kikötik a Szegedi Járásbíróság, illetve a Szegedi Törvényszék kizárólagos illetékességét.

A szerződő felek a jelen szerződést - elolvasás és értelmezés után - mint akaratukkal mindenben megegyezőt, helybenhagyólag aláírják.

Szeged,

Szeged, 201. .....

.....
Lakóközösség képviselőjének aláírása

Dr. Kóbor Balázs
ügyvezető igazgató

Szerződés száma: .....

FŰTÉSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS

Amely létrejött egyrészről:

	Szegedi Távfűtő Kft.
székhelye:	6724 Szeged, Vág u. 4.
levelezési címe:	6724 Szeged, Vág u. 4.
számlavezető pénzintézete:	Raiffeisen Bank Zrt.
számlaszáma:	12001008-01560212-00100000
adószáma:	25571642-2-06
KSH száma:	25571642-3530-113-06
cégbíróság és cégjegyzék száma:	06-09-022763
képviseli:	Dr. Kóbor Balázs ügyvezető igazgató
számlázási név és cím:	Szegedi Távfűtő Kft. 6724 Szeged, Vág u . 4.

mint Szolgáltató, a továbbiakban **Szolgáltató**

másrészről:
a **672.. SZEGED, ... szám** alatti lakóépület közössége

székhely:	672... Szeged, ... (hrsz.: .....)
képviseletében:	..... (.....)

mint Felhasználó, a továbbiakban **Felhasználó**

között az alulírott napon és helyen, a lakóépület fűtési hőfogyasztásának mérés alapján történő elszámolása tárgyában, az alábbi feltételek mellett:

1., A Szolgáltató kötelezettséget vállal arra, hogy a Felhasználó fenti felhasználási helyén a felhasználói csúcshőigénynek megfelelő hőteljesítménnyel a Felhasználó rendelkezésére áll, az alábbi paraméterek mellett:

Felhasználói csúcshőigény:	..... MW
Építéskori névleges térfogatáram:	..... m^3/h
Fűtött légtérfogat:	..... lm^3
Hőhordozó közeg:	melegvíz
Hőhordozó közeg hőmérséklete:	a külső léghőmérséklet függvényében változó

A Szolgáltató a fent említett hőteljesítmény határig olyan mennyiségű hőenergiát szolgáltat, amennyi a műszaki előírásoknak megfelelő üzemképes felhasználói vezetékhálózat és felhasználó berendezések, továbbá csukott nyílászáró szerkezetek mellett Szeged M.J.V. Közgyűlésének 16/2003.(IV.30.) Kgy. számú rendeletében előírt helyiséghőmérsékleteket biztosítja.

A Felhasználó kérésére a Szolgáltató a fent említett hőteljesítmény határig a műszaki lehetőség függvényében, külön szerződésben rögzített feltételekkel emelt szintű szolgáltatást biztosít.

2., A Felhasználó kötelezettséget vállal arra, hogy a tulajdonában lévő vezetékhálózatot és szerelvényeit, valamint a felhasználó berendezéseket üzemképes és üzembiztos állapotban tartja és a 7. pontban meghatározott díjfizetési kötelezettségének időben eleget tesz.

3., **Üzemviteli megállapodás**

– a fogyasztói hőközpontot a Szolgáltató üzemelteti.

– a felszerelt hőmennyiségmérő a Szolgáltató tulajdonában van.
A hőmennyiségmérő beépítésének helye: hőszámláló .....
vízmérő .....

– a Felhasználó lehetővé teszi, hogy a Szolgáltató a kezelésében lévő vezetékhálózatot és szerelvényeit valamint a hőmennyiségmérőt bármikor megközelíthesse, a szükséges javítási, szerelési, kezelési és karbantartási feladatokat elláthassa.

– a Felhasználó lehetővé teszi a Szolgáltató kezelésében lévő vezetékhálózatot és szerelvényeit magába foglaló helyiségek Szolgáltató általi, távhőszolgáltatással kapcsolatos térítésmentes igényvevételét.

4., A Felhasználó kötelessége, hogy a tulajdonában lévő fűtési rendszer karbantartásáról, esetleges meghibásodás esetén a hiba elhárításáról gondoskodjon. A meghibásodásból eredő Szolgáltatót érő kárt (vízelfolyás, azonos távhőszolgáltató vezetékhálózatra csatlakozó felhasználók szolgáltatásból való kiesése, stb.) a Felhasználó köteles megtéríteni. A Szolgáltató külön karbantartási szerződés alapján a Felhasználó ezen kötelezettségét átvállalhatja.

5., A távhőszolgáltató előzetes hozzájárulásával szabad
- új felhasználói berendezést -a felhasználó által beszerzett és tulajdonát képező mérőeszköz kivételével- létesiteni,
- meglévő felhasználói berendezést áthelyezni, átalakítani vagy megszüntetni.

Az új, az áthelyezett, az átalakított vagy a bővített felhasználói berendezés csak a távhőszolgáltató előzetes hozzájárulásával helyezhető üzembe.

6., **A szolgáltatott illetve vételezett hőenergia meghatározása**

– a vételezett hőmennyiséget hitelesített hőmennyiségmérő alapján kell megállapítani,

– amennyiben a hőmennyiségmérő meghibásodik, és a hőmennyiségmérő hibás működésének mértéke és időtartama megállapítható, a mért (rögzített) adatokat a Szolgáltató helyesbíti. Amennyiben ez nem lehetséges, a Szolgáltató és a Felhasználó az előző időszakok alapján, a beállott változások figyelembe vételével állapodnak meg a felhasznált hőmennyiségben,

– a hőmennyiségmérőt rendeletben meghatározott időszakonként hitelesíttetni, meghibásodás esetén cseréltetni kell. A hitelesíttetés illetve csere a hőmennyiségmérő tulajdonos feladata.
A másik fél a hőmennyiségmérő cseréjét illetve újrahitelesítését bármikor kérheti. Ha az ellenőrizni, vagy cserélni kért mérő hibás a felmerült költségek a tulajdonost, ellenkező esetben a cserét kérő felt terhelik. Nem hibás a mérő, ha hitelesítéskor, illetve ellenőrzéskor az előírt hibahatárokon belül mér.

7., **A hőszolgáltatás díja és annak megfizetése**

A fogyasztói közösség tagjai a fűtési szolgáltatásért alapdíjat és hődíjat fizetnek.
Fűtési alapdíj: Jelen szerződés 13. pontjában rögzített fűtött térfogatok alapján 12 vagy 6 havi egyenlő részletben fizetendő díj.
Fűtési hődíj: A fogyasztói közösség tagjai az előző három fűtési idény átlagos hőfelhasználása alapján számított díjelőleget fizetnek 12 vagy 6 havi egyenlő részletben.

A Szolgáltató a fűtési idényt követő július hónapban a fogyasztói közösség képviselője által a költségmegosztók alapján június 15-ig megadott megosztási arány alapján (ennek hiányában a Szegedi Távfűtő Kft. nyilvántartásában szereplő fűtött térfogatok alapján) az egyes fogyasztókkal a tényleges és a részfizetésként teljesített díjkülönbözetekkel elszámol.
Szolgáltató a költségmegosztók alapján adódó megosztási arányt abban az esetben fogadja el, ha a fogyasztói közösség tagjai aláírásukkal elfogadják a rájuk eső fűtési díjat (költségmegosztók alapján számított megosztási arányt).

8., **A szolgáltatás szüneteltetése**

A fűtési hőenergia szolgáltatása az év május hó 15. napja és szeptember hó 14. napja között szünetel.

Szolgáltatási szint korlátozásával vagy teljes kieséssel járó tervezett karbantartási illetve javítási munkák esetén Szolgáltató tájékoztatja a lakóközösséget azok megkezdésének, illetve várható befejezésének időpontjáról.

Váratlan meghibásodások esetén Szolgáltató minden rendelkezésre álló eszközzel dolgozik a szolgáltatás mielőbbi helyreállításán.

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

9., **Kártérítés, bírság**

- A szerződésszegéssel okozott kár összegét a felek a polgári jog szabályai szerint egymásnak megtérítik.
- a Felhasználó területén elhelyezett és a Szolgáltató kezelésében lévő berendezésekben bekövetkezett, a Felhasználó magatartására visszavezethető kárért a szolgáltató berendezéseinek állagáért a felhasználó a polgári jog szabályai szerint felel.

10., Jelen szerződés

201.... év .... napjával

lép hatályba és hatálya határozatlan ideig tart.
A felek a szerződést 6 hónapi felmondási idővel felbonthatják.
Ezen szerződés aláírásával egyidejűleg a ..... számú "Hőszolgáltatási Szerződés" hatályát veszti.

11., A szolgáltató jogosult a szerződés rendkívüli (azonnali) felmondására és az ezzel párosuló szolgáltatás szünteltetésére, amennyiben a felhasználó a 7. pontban meghatározott díjfizetési kötelezettségének a szolgáltató írásbeli felszólításának kézhezvételét követő 8 munkanapon belül sem tesz eleget.

12., A lakóközösség képviselője kijelenti, hogy a lakóépület lakóinak egyöntetű felhatalmazásával bír a távfűtés mérés alapján történő, szerződés szerinti elszámolása tekintetében.

13., A fűtési alapdíj megosztása a fogyasztói közösség tagjai között

"A" LÉPCSŐHÁZ		"B" LÉPCSŐHÁZ	
I.em.1. számú lakás	137 lm^3	I.em.1. számú lakás	137 lm^3
I.em.2. számú lakás	122 lm^3	I.em.2. számú lakás	122 lm^3
I.em.3. számú lakás	137 lm^3	I.em.3. számú lakás	137 lm^3
II.em.4. számú lakás	137 lm^3	II.em.4. számú lakás	137 lm^3
II.em.5. számú lakás	122 lm^3	II.em.5. számú lakás	122 lm^3
II.em.6. számú lakás	137 lm^3	II.em.6. számú lakás	137 lm^3
III.em.7. számú lakás	137 lm^3	III.em.7. számú lakás	137 lm^3
III.em.8. számú lakás	122 lm^3	III.em.8. számú lakás	122 lm^3
III.em.9. számú lakás	137 lm^3	III.em.9. számú lakás	137 lm^3
IV.em.10. számú lakás	137 lm^3	IV.em.10. számú lakás	137 lm^3
IV.em.11. számú lakás	122 lm^3	IV.em.11. számú lakás	122 lm^3
IV.em.12. számú lakás	137 lm^3	IV.em.12. számú lakás	137 lm^3
V.em.13. számú lakás	137 lm^3	V.em.13. számú lakás	137 lm^3
V.em.14. számú lakás	122 lm^3	V.em.14. számú lakás	122 lm^3
V.em.15. számú lakás	137 lm^3	V.em.15. számú lakás	137 lm^3

Közös helyiségek:	74 lm^3
Lépcsőház:	377 lm^3
épület összesen:	**4 411 lm^3**

14., <u>A távhőszolgáltatás egységára</u>
A szerződés kötéskor érvényes egységár:

a Szeged M.J.V. Önkormányzatának 34/2009.(IX.30.) Kgy. rendeletében jóváhagyott, a 83/2011.(XII.29.) NFM, a 78/2012.(XII.22.) NFM rendeletek valamint a 2013. évi CLXVII. és a 2014. évi XI. törvények alapján meghatározott 2014. október 01-től:

lakossági felhasználók:
- fűtési alapdíj: 263,-Ft/lm^3,év
- fűtési hődíj: 2.865,-Ft/GJ

Az IKV Ingatlankezelő és Vagyongazdálkodó Zrt. elnök-vezérigazgatójának 17/2015. (IV.16.) vezérigazgatói utasítása alapján 2015. április 16-tól:

külön kezelt intézmények:
- fűtési alapdíj: 431,-Ft/lm^3,év
- fűtési hődíj: 4.083,-Ft/GJ

egyéb felhasználók:
- fűtési alapdíj: 475,-Ft/lm^3,év
- fűtési hődíj: 5.685,-Ft/GJ

Fenti egységárak az Általános Forgalmi Adó összegét nem tartalmazzák!

A Szolgáltató az árváltoztatás jogát fenntartja.
Árváltozás esetén a Szolgáltató a Felhasználót a helyi szokásoknak megfelelően értesíti.

15., Jelen szerződésben nem szabályozott kérdésekben a Ptk., az 2005. évi XVIII. tv. a távhőszolgáltatásról, a Kormány 157/2005.(VIII.15.) Korm. rendelete, valamint Szeged Megyei Jogú Város Közgyűlésének 16/2003.(IV.30.) Kgy. számú rendeletében rögzíttetek az irányadók.

16. A szerződő felek megállapodnak abban, hogy a vitáikat elsősorban tárgyalás útján, peren kívül rendezik, a peren kívül nem rendezhető jogviták esetére a szerződő felek értékhatártól függően kikötik a Szegedi Járásbíróság, illetve a Szegedi Törvényszék kizárólagos illetékességét.

A szerződő felek a jelen szerződést - elolvasás és értelmezés után - mint akaratukkal mindenben megegyezőt, helybenhagyólag aláírják.

Szeged,

Szeged, 201. .....

.....
Lakóközösségének képviselőjének aláírása

Dr. Kóbor Balázs
ügyvezető igazgató

Szerződés száma: .....

FŰTÉSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS

Amely létrejött egyrészről:

	Szegedi Távfűtő Kft.
székhelye:	6724 Szeged, Vág u. 4.
levelezési címe:	6724 Szeged, Vág u. 4.
számlavezető pénzintézete:	Raiffeisen Bank Zrt.
számlaszáma:	12001008-01560212-00100000
adószáma:	25571642-2-06
KSH száma:	25571642-3530-113-06
cégbíróság és cégjegyzék száma:	06-09-022763
képviseli:	Dr. Kóbor Balázs ügyvezető igazgató
számlázási név és cím:	Szegedi Távfűtő Kft. 6724 Szeged, Vág u . 4.

mint Szolgáltató, a továbbiakban **Szolgáltató**

másrészről:

a **672.. SZEGED, ... szám** alatti lakóépület közössége

székhely:	672... Szeged, ... (hrsz.: .....)
képviseletében:	..... (.....)

mint Felhasználó, a továbbiakban **Felhasználó**

között az alulírott napon és helyen, a lakóépület fűtési hőfogyasztásának mérés alapján történő elszámolása tárgyában, az alábbi feltételek mellett:

1., A Szolgáltató kötelezettséget vállal arra, hogy a Felhasználó fenti felhasználási helyén a felhasználói csúcshőigénynek megfelelő hőteljesítménnyel a Felhasználó rendelkezésére áll, az alábbi paraméterek mellett:

Felhasználói csúcshőigény:	..... MW
Építéskori névleges térfogatáram:	..... m^3/h
Fűtött légtérfogat:	..... lm^3
Hőhordozó közeg:	melegvíz
Hőhordozó közeg hőmérséklete:	a külső léghőmérséklet függvényében változó

A Szolgáltató a fent említett hőteljesítmény határig olyan mennyiségű hőenergiát szolgáltat, amennyi a műszaki előírásoknak megfelelő üzemképes felhasználói vezetékhálózat és felhasználó berendezések, továbbá csukott nyílászáró szerkezetek mellett Szeged M.J.V. Közgyűlésének 16/2003.(IV.30.) Kgy. számú rendeletében előírt helyiséghőmérsékleteket biztosítja.

A Felhasználó kérésére a Szolgáltató a fent említett hőteljesítmény határig a műszaki lehetőség függvényében, külön szerződésben rögzített feltételekkel emelt szintű szolgáltatást biztosít.

2., A Felhasználó kötelezettséget vállal arra, hogy a tulajdonában lévő vezetékhálózatot és szerelvényeit, valamint a felhasználó berendezéseket üzemképes és üzembiztos állapotban tartja és a 7. pontban meghatározott díjfizetési kötelezettségének időben eleget tesz.

3., **Üzemviteli megállapodás**

– a fogyasztói hőközpontot a Szolgáltató üzemelteti.

– a felszerelt hőmennyiségmérő a Szolgáltató tulajdonában van.
A hőmennyiségmérő beépítésének helye: hőszámláló .....
vízmérő .....

– a Felhasználó lehetővé teszi, hogy a Szolgáltató a kezelésében lévő vezetékhálózatot és szerelvényeit valamint a hőmennyiségmérőt bármikor megközelíthesse, a szükséges javítási, szerelési, kezelési és karbantartási feladatokat elláthassa.

– a Felhasználó lehetővé teszi a Szolgáltató kezelésében lévő vezetékhálózatot és szerelvényeit magába foglaló helyiségek Szolgáltató általi, távhőszolgáltatással kapcsolatos térítésmentes igényvevételét.

4., A Felhasználó kötelessége, hogy a tulajdonában lévő fűtési rendszer karbantartásáról, esetleges meghibásodás esetén a hiba elhárításáról gondoskodjon. A meghibásodásból eredő Szolgáltatót érő kárt (vízelfolyás, azonos távhőszolgáltató vezetékhálózatra csatlakozó felhasználók szolgáltatásból való kiesése, stb.) a Felhasználó köteles megtéríteni. A Szolgáltató külön karbantartási szerződés alapján a Felhasználó ezen kötelezettségét átvállalhatja.

5., A távhőszolgáltató előzetes hozzájárulásával szabad
– új felhasználói berendezést -a felhasználó által beszerzett és tulajdonát képező mérőeszköz kivételével- létesiteni,
– meglévő felhasználói berendezést áthelyezni, átalakítani vagy megszüntetni.

Az új, az áthelyezett, az átalakított vagy a bővített felhasználói berendezés csak a távhőszolgáltató előzetes hozzájárulásával helyezhető üzembe.

6., **A szolgáltatott illetve vételezett hőenergia meghatározása**

– a vételezett hőmennyiséget hitelesített hőmennyiségmérő alapján kell megállapítani,

– amennyiben a hőmennyiségmérő meghibásodik, és a hőmennyiségmérő hibás működésének mértéke és időtartama megállapítható, a mért (rögzített) adatokat a Szolgáltató helyesbíti. Amennyiben ez nem lehetséges, a Szolgáltató és a Felhasználó az előző időszakok alapján, a beállott változások figyelembe vételével állapodnak meg a felhasznált hőmennyiségben,

– a hőmennyiségmérőt rendeletben meghatározott időszakonként hitelesíttetni, meghibásodás esetén cseréltetni kell. A hitelesíttetés illetve csere a hőmennyiségmérő tulajdonos feladata.
A másik fél a hőmennyiségmérő cseréjét illetve újrahitelesítését bármikor kérheti. Ha az ellenőrizni, vagy cserélni kért mérő hibás a felmerült költségek a tulajdonost, ellenkező esetben a cserét kérő félt terhelik. Nem hibás a mérő, ha hitelesítéskor, illetve ellenőrzéskor az előírt hibahatárokon belül mér.

7., **A hőszolgáltatás díja és annak megfizetése**

A felhasználói közösség tagjai a fűtési szolgáltatásért alapdíjat és hődíjat fizetnek.
Fűtési alapdíj: Jelen szerződés 13. pontjában rögzített fűtött térfogatok alapján 12 vagy 6 havi egyenlő részletben fizetendő díj.
Fűtési hődíj: A felhasználói közösség tagjai az előző három fűtési idény átlagos hőfelhasználása alapján számított díjelőleget fizetnek 12 vagy 6 havi egyenlő részletben.
A Szolgáltató **minden év ..... napján,** mint fordulónapon a hőmennyiségmérőt és a költségmegosztókat leolvassa. A fordulónapot követő hónapban a költségmegosztók alapján a felhasználói közösség tagjaival a tényleges és az előlegfizetésként teljesített hődíj különbözetekkel elszámol. A fűtési hődíjak szétosztását a felszerelt költségmegosztók alapján a Szolgáltató végzi az 1. számú mellékletben rögzített szétosztási arányok figyelembevételével.

8., **A szolgáltatás szüneteltetése**

A fűtési hőenergia szolgáltatása az év május hó 15. napja és szeptember hó 14. napja között szünetel.

Szolgáltatási szint korlátozásával vagy teljes kieséssel járó tervezett karbantartási illetve javítási munkák esetén Szolgáltató tájékoztatja a lakóközösséget azok megkezdésének, illetve várható befejezésének időpontjáról.

Váratlan meghibásodások esetén Szolgáltató minden rendelkezésre álló eszközzel dolgozik a szolgáltatás mielőbbi helyreállításán.

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

9., **Kártérítés, bírság**

- A szerződésszegéssel okozott kár összegét a felek a polgári jog szabályai szerint egymásnak megtérítik.
- a Felhasználó területén elhelyezett és a Szolgáltató kezelésében lévő berendezésekben bekövetkezett, a Felhasználó magatartására visszavezethető kárért a szolgáltató berendezéseinek állagáért a felhasználó a polgári jog szabályai szerint felel.

10., Jelen szerződés

201.... év .... napjával

lép hatályba és hatálya határozatlan ideig tart.
A felek a szerződést 6 hónapi felmondási idővel felbonthatják.
Ezen szerződés aláírásával egyidejűleg a ..... számú "Hőszolgáltatási Szerződés" hatályát veszti.

11., A szolgáltató jogosult a szerződés rendkívüli (azonnali) felmondására és az ezzel párosuló szolgáltatás szünteltetésére, amennyiben a felhasználó a 7. pontban meghatározott díjfizetési kötelezettségének a szolgáltató írásbeli felszólításának kézhezvételét követő 8 munkanapon belül sem tesz eleget.

12., A lakóközösség képviselője kijelenti, hogy a lakóépület lakóinak egyöntetű felhatalmazásával bír a távfűtés mérés alapján történő, szerződés szerinti elszámolása tekintetében.

13., A fűtési alapdíj megosztása a fogyasztói közösség tagjai között

"A" LÉPCSŐHÁZ		"B" LÉPCSŐHÁZ	
I.em.1. számú lakás	137 lm^3	I.em.1. számú lakás	137 lm^3
I.em.2. számú lakás	122 lm^3	I.em.2. számú lakás	122 lm^3
I.em.3. számú lakás	137 lm^3	I.em.3. számú lakás	137 lm^3
II.em.4. számú lakás	137 lm^3	II.em.4. számú lakás	137 lm^3
II.em.5. számú lakás	122 lm^3	II.em.5. számú lakás	122 lm^3
II.em.6. számú lakás	137 lm^3	II.em.6. számú lakás	137 lm^3
III.em.7. számú lakás	137 lm^3	III.em.7. számú lakás	137 lm^3
III.em.8. számú lakás	122 lm^3	III.em.8. számú lakás	122 lm^3
III.em.9. számú lakás	137 lm^3	III.em.9. számú lakás	137 lm^3
IV.em.10. számú lakás	137 lm^3	IV.em.10. számú lakás	137 lm^3
IV.em.11. számú lakás	122 lm^3	IV.em.11. számú lakás	122 lm^3
IV.em.12. számú lakás	137 lm^3	IV.em.12. számú lakás	137 lm^3
V.em.13. számú lakás	137 lm^3	V.em.13. számú lakás	137 lm^3
V.em.14. számú lakás	122 lm^3	V.em.14. számú lakás	122 lm^3
V.em.15. számú lakás	137 lm^3	V.em.15. számú lakás	137 lm^3

Közös helyiségek:	74 lm^3
Lépcsőház:	377 lm^3
épület összesen:	**4 411 lm^3**

14., <u>A távhőszolgáltatás egységára</u>
A szerződés kötéskor érvényes egységár:

a Szeged M.J.V. Önkormányzatának 34/2009.(IX.30.) Kgy. rendeletében jóváhagyott, a 83/2011.(XII.29.) NFM, a 78/2012.(XII.22.) NFM rendeletek valamint a 2013. évi CLXVII. és a 2014. évi XI. törvények alapján meghatározott 2014. október 01-től:

lakossági felhasználók:
- fűtési alapdíj: 263,-Ft/lm^3,év
- fűtési hődíj: 2.865,-Ft/GJ

Az IKV Ingatlankezelő és Vagyongazdálkodó Zrt. elnök-vezérigazgatójának 17/2015. (IV.16.) vezérigazgatói utasítása alapján 2015. április 16-tól:

külön kezelt intézmények:
- fűtési alapdíj: 431,-Ft/lm^3,év
- fűtési hődíj: 4.083,-Ft/GJ

egyéb felhasználók:
- fűtési alapdíj: 475,-Ft/lm^3,év
- fűtési hődíj: 5.685,-Ft/GJ

Fenti egységárak az Általános Forgalmi Adó összegét nem tartalmazzák!

A Szolgáltató az árváltoztatás jogát fenntartja.
Árváltozás esetén a Szolgáltató a Felhasználót a helyi szokásoknak megfelelően értesíti.

15., Jelen szerződésben nem szabályozott kérdésekben a Ptk., az 2005. évi XVIII. tv. a távhőszolgáltatásról, a Kormány 157/2005.(VIII.15.) Korm. rendelete, valamint Szeged Megyei Jogú Város Közgyűlésének 16/2003.(IV.30.) Kgy. számú rendeletében rögzíttetek az irányadók.

16. A szerződő felek megállapodnak abban, hogy a vitáikat elsősorban tárgyalás útján, peren kívül rendezik, a peren kívül nem rendezhető jogviták esetére a szerződő felek értékhatártól függően kikötik a Szegedi Járásbíróság, illetve a Szegedi Törvényszék kizárólagos illetékességét.

A szerződő felek a jelen szerződést - elolvasás és értelmezés után - mint akaratukkal mindenben megegyezőt, helybenhagyólag aláírják.

Szeged, Szeged, 201. .....

..... Dr. Kóbor Balázs
Lakóközösségének képviselőjének aláírása ügyvezető igazgató

1. számú melléklet
a ..... számú
Fűtési Közszolgáltatási Szerződéshez

MEGÁLLAPODÁS

a

SZEGED, ... szám alatti
épület (épületrész) hőmennyiségmérőjén mért fűtési hőenergia szétosztásáról

A mért fűtési hőenergiát a fogyasztói közösség tagjai között a felszerelt fűtési költségmegosztók alapján a Szolgáltató osztja szét díjfizetőnként.

Alkalmazott költségmegosztó típusa: BRUNATA ..... elven működő

A Szolgáltató a leolvasást megelőző hét nappal írásban értesíti a fogyasztói közösség tagjait a leolvasás, valamint a pótleolvasás időpontjáról.

A Szolgáltató a költségmegosztó adatait a leolvasó lapon rögzíti, melyet a fogyasztói hely tulajdonosa vagy megbízottja aláírásával igazol. A leolvasó lap egy példánya a fogyasztói hely tulajdonosának kerül átadásra.

Az elszámolás során az érvényben lévő kormányrendelet előírásait kell alkalmazni az alábbiak figyelembe vételével:

- a mért (csökkentett) fogyasztás **..... %-a** a fűtött légtérfogat arányában,
- **fürdőszoba fűtési díj**: a mért (csökkentett) fogyasztás **..... %-a** a lakások között egyenlő arányban,
- **közös helyiségek fűtési díja:** a mért (csökkentett) fogyasztás **..... %-a,**
- **költségosztással meghatározott fűtési díj:** a mért (csökkentett) fogyasztás megmaradó **..... %-a**

az *egyes fogyasztók között a fűtési költségmegosztók adatai alapján kerülnek szétosztásra.*

Fogyasztási hely hőfelhasználása: a fenti pontokban szereplő értékek összege.

A fentiek alapján elkészített elszámolást a Szolgáltató a közös képviselőnek adja át három példányban.

A lakóközösség képviselője kötelezettséget vállal arra, hogy a lakóközösség tagjait tájékoztatja a mért hőenergia elszámolásáról.

Az elszámolás során alkalmazott korrekciós tényezők:

Megnevezés	A korrekció mértéke %-ban	A lépcsőház	B lépcsőház
2.1. lapostetős épületnél, közvetlenül a tető alatt	-20	V.13. teljes lakás	V.13. teljes lakás
		V.14. teljes lakás	V.14. teljes lakás
		V.15. teljes lakás	V.15. teljes lakás
3. Sarokhelyiség korrekció	-10	I.1. kisszoba, nagyszoba	
		II.4. kisszoba, nagyszoba	
		III.7. kisszoba, nagyszoba	
		IV.10. kisszoba, nagyszoba	
		V.13. kisszoba, nagyszoba	
5.2. fűtetlen földszinti helyiség feletti helyiség	-10	I.1. teljes lakás	I.1. teljes lakás
		I.2. teljes lakás	I.2. teljes lakás
		I.3. teljes lakás	I.3. kisszoba,konyha

Szeged, ...

Szeged, 201. .....

.....

Lakóközösség képviselője

.....

Szolgáltató

Szerződés száma: .....

FŰTÉSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS

Amely létrejött egyrészről:

	Szegedi Távfűtő Kft.
székhelye:	6724 Szeged, Vág u. 4.
levelezési címe:	6724 Szeged, Vág u. 4.
számlavezető pénzintézete:	Raiffeisen Bank Zrt.
számlaszáma:	12001008-01560212-00100000
adószáma:	25571642-2-06
KSH száma:	25571642-3530-113-06
cégbíróság és cégjegyzék száma:	06-09-022763
képviseli:	Dr. Kóbor Balázs ügyvezető igazgató
számlázási név és cím:	Szegedi Távfűtő Kft. 6724 Szeged, Vág u . 4.

mint Szolgáltató, a továbbiakban **Szolgáltató**

másrészről:

	.....
székhelye:	672... Szeged, ...

mint Felhasználó, a továbbiakban **Felhasználó**

között az alulírott napon és helyen, a ..... (672.... Szeged, ..., Hrsz.: .....) felhasználási helyének a fűtési hőfogyasztásának mérés alapján történő elszámolása tárgyában, az alábbi feltételek mellett:

1., A Szolgáltató kötelezettséget vállal arra, hogy a Felhasználó fenti felhasználási helyén a felhasználói csúcshőigénynek megfelelő hőteljesítménnyel a Felhasználó rendelkezésére áll, az alábbi paraméterek mellett:

Felhasználói csúcshőigény:	..... MW
Fűtött légtérfogat:	..... lm^3
Hőhordozó közeg:	melegvíz
Hőhordozó közeg hőmérséklete:	a külső léghőmérséklet függvényében változó

A Szolgáltató a fent említett hőteljesítmény határig olyan mennyiségű hőenergiát szolgáltat, amennyi a műszaki előírásoknak megfelelő üzemképes felhasználói vezetékhálózat és felhasználó berendezések, továbbá csukott nyílászáró szerkezetek mellett Szeged M.J.V. Közgyűlésének 16/2003.(IV.30.) Kgy. számú rendeletében előírt helyiséghőmérsékleteket biztosítja.

A Felhasználó kérésére a Szolgáltató a fent említett hőteljesítmény határig a műszaki lehetőség függvényében, külön szerződésben rögzített feltételekkel emelt szintű szolgáltatást biztosít.

2., A Felhasználó kötelezettséget vállal arra, hogy a tulajdonában lévő vezetékhálózatot és szerelvényeit, valamint a felhasználó berendezéseket üzemképes és üzembiztos állapotban tartja és a 7. pontban meghatározott díjfizetési kötelezettségének időben eleget tesz.

3., **Üzemviteli megállapodás**

– a fogyasztói hőközpontot a ..... üzemelteti.

– a felszerelt hőmennyiségmérő a ..... tulajdonában van.

– a Felhasználó lehetővé teszi, hogy a Szolgáltató a kezelésében lévő vezetékhálózatot és szerelvényeit valamint a hőmennyiségmérőt bármikor megközelíthesse, a szükséges javítási, szerelési, kezelési és karbantartási feladatokat elláthassa.

– a Felhasználó lehetővé teszi a Szolgáltató kezelésében lévő vezetékhálózatot és szerelvényeit magába foglaló helyiségek Szolgáltató általi, távhőszolgáltatással kapcsolatos térítésmentes igénybevételét.

4., A Felhasználó kötelessége, hogy a tulajdonában lévő fűtési rendszer karbantartásáról, esetleges meghibásodás esetén a hiba elhárításáról gondoskodjon. A meghibásodásból eredő Szolgáltatót érő kárt (vízelfolyás, azonos távhőszolgáltató vezetékhálózatra csatlakozó felhasználók szolgáltatásból való kiesése, stb.) a Felhasználó köteles megtéríteni. A Szolgáltató külön karbantartási szerződés alapján a Felhasználó ezen kötelezettségét átvállalhatja.

5., A távhőszolgáltató előzetes hozzájárulásával szabad
– új felhasználói berendezést -a felhasználó által beszerzett és tulajdonát képező mérőeszköz kivételével- létesiteni,
– meglévő felhasználói berendezést áthelyezni, átalakítani vagy megszüntetni.

Az új, az áthelyezett, az átalakított vagy a bővített felhasználói berendezés csak a távhőszolgáltató előzetes hozzájárulásával helyezhető üzembe.

6., **A szolgáltatott illetve vételezett hőenergia meghatározása**

– a vételezett hőmennyiséget hitelesített hőmennyiségmérő alapján kell megállapítani,

– amennyiben a hőmennyiségmérő meghibásodik, és a hőmennyiségmérő hibás működésének mértéke és időtartama megállapítható, a mért (rögzített) adatokat a Szolgáltató helyesbíti. Amennyiben ez nem lehetséges, a Szolgáltató és a Felhasználó az előző időszakok alapján, a beállott változások figyelembe vételével állapodnak meg a felhasznált hőmennyiségben,

– a hőmennyiségmérőt rendeletben meghatározott időszakonként hitelesíttetni, meghibásodás esetén cseréltetni kell. A hitelesíttetés illetve csere a hőmennyiségmérő tulajdonos feladata.
A másik fél a hőmennyiségmérő cseréjét illetve újrahitelesítését bármikor kérheti. Ha az ellenőrizni, vagy cserélni kért mérő hibás a felmerült költségek a tulajdonost, ellenkező esetben a cserét kérő felt terhelik. Nem hibás a mérő, ha hitelesítéskor, illetve ellenőrzéskor az előírt hibahatárokon belül mér.

7., **A hőszolgáltatás díja és annak megfizetése**

Fűtési alapdíj: A szerződés 1. pontjában meghatározott hőteljesítmény alapján számított éves alapdíj 1/12-ed részét fizeti április és október hónapban, 1/6-od részét november–december-január-február-március hónapban.

Fűtési hődíj: A mérés szerint meghatározott hőmennyiség alapján számított hődíjat a tárgyhót követő hónapban fizeti.

A Felhasználó vállalja, hogy a számlák kézhezvételétől számított 8 napon belül a számlák összegét a Szolgáltatónak átutalja.

8., **A szolgáltatás szüneteltetése**

A fűtési hőenergia szolgáltatása az év május hó 15. napja és szeptember hó 14. napja között szünetel.

Szolgáltatási szint korlátozásával vagy teljes kieséssel járó tervezett karbantartási illetve javítási munkák esetén Szolgáltató tájékoztatja a lakóközösséget azok megkezdésének, illetve várható befejezésének időpontjáról.

Váratlan meghibásodások esetén Szolgáltató minden rendelkezésre álló eszközzel dolgozik a szolgáltatás mielőbbi helyreállításán.

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

9., **Kártérítés, bírság**

- A szerződésszegéssel okozott kár összegét a felek a polgári jog szabályai szerint egymásnak megtérítik.
- a Felhasználó területén elhelyezett és a Szolgáltató kezelésében lévő berendezésekben bekövetkezett, a Felhasználó magatartására visszavezethető kárért a szolgáltató berendezéseinek állagáért a felhasználó a polgári jog szabályai szerint felel.

10., Jelen szerződés

201.... év ..... hó ..... napjával

lép hatályba és hatálya határozatlan ideig tart.
A felek a szerződést 6 hónapi felmondási idővel felbonthatják.
Ezen szerződés aláírásával egyidejűleg a ..... számú "Hőszolgáltatási Szerződés" hatályát veszti.

11., A szolgáltató jogosult a szerződés rendkívüli (azonnali) felmondására és az ezzel párosuló szolgáltatás szünteltetésére, amennyiben a felhasználó a 7. pontban meghatározott díjfizetési kötelezettségének a szolgáltató írásbeli felszólításának kézhezvételét követő 8 munkanapon belül sem tesz eleget.

12., A lakóközösség képviselője kijelenti, hogy a lakóépület lakóinak egyöntetű felhatalmazásával bír a távfűtés mérés alapján történő, szerződés szerinti elszámolása tekintetében.

13., **<u>A távhőszolgáltatás egységára</u>**
A szerződéskötéskor érvényes egységár:

- alapdíj: 11.790.036,- Ft/MW,év
- hődíj: 5.685,- Ft/GJ

Fenti egységárak az Általános Forgalmi Adó összegét nem tartalmazzák!

A Szolgáltató az árváltoztatás jogát fenntartja.
Árváltozás esetén a Szolgáltató a Felhasznlálót a helyi szokásoknak megfelelően értesíti.

14., Jelen szerződésben nem szabályozott kérdésekben a Ptk., az 2005. évi XVIII. tv. a távhőszolgáltatásról, a Kormány 157/2005.(VIII.15.) Korm. rendelete, valamint Szeged Megyei Jogú Város Közgyűlésének 16/2003.(IV.30.) Kgy. számú rendeletében rögzíttetek az irányadók.

15., A szerződő felek megállapodnak abban, hogy a vitáikat elsősorban tárgyalás útján, peren kívül rendezik, a peren kívül nem rendezhető jogviták esetére a szerződő felek értékhatártól függően kikötik a Szegedi Járásbíróság, illetve a Szegedi Törvényszék kizárólagos illetékességét.

A szerződő felek a jelen szerződést - elolvasás és értelmezés után - mint akaratukkal mindenben megegyezőt, helybenhagyólag aláírják.

Szeged, Szeged, 201. .....

Felhasználó cégszerű aláírása

Dr. Kóbor Balázs
ügyvezető igazgató

SZETÁV Szegedi Távfűtő Kft

Szerződés száma: .....

KÖZSZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS HASZNÁLATI MELEGVÍZ VÉTELEZÉSRE

(továbbiakban Szerződés)

mely létrejött egyrészről

név: .....

felhasználási hely címe: Szeged ..... mint felhasználó (továbbiakban **Felhasználó**),

valamint a **Szegedi Távfűtő Kft**. (6724 Szeged, Vág u. 4., cégjegyzékszám: 06 09 22763) mint szolgáltató (továbbiakban **Szolgáltató**) között a mai napon, az alábbi feltételek szerint:

Beépített mérő adatai:

Típus: .....

Méret: .....

Gyári szám: .....

Hitelesítés időpontja: .....

Hitelesség lejárata: .....

Induló óraállás: .....

Új használati melegvíz mérő felszerelése esetén a Szolgáltató ..... számú plombával látja el a felszerelt mérőt, melynek sértetlenségét a Felhasználó, jelen Szerződés aláírásával egyidejűleg igazolja.

Jelen Szerződés .....-tól érvényes.

Érvényes egységárak

A távhőszolgáltatásról szóló törvény 57/D § (1) alapján a használati melegvíz díját, mint legmagasabb hatósági díjat, a hatósági ár szerkezetét és alkalmazási feltételeit a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal javaslatának figyelembe vételével a miniszter rendeletben állapítja meg.
Felhasználó a Szerződés egy eredeti példányát a hozzá tartozó általános szerződési feltételekkel együtt megismerte, és az abban szereplő feltételeket tudomásul veszi és elfogadja.

Szeged,.....év.....hónap.....napja

.....
Felhasználó

.....
Szolgáltató

Hátralékkezelést érintő költségek

Megnevezés	Összeg
Fizetési emlékeztető	300 Ft
Fizetési felszólító	600 Ft
Fizetési meghagyás eljárási díja	Ügyérték 3%-a, min. 5000 Ft
Jogi előadói munkadíj (FMH)	5.000 Ft
Peres eljárás illetéke	Tartozás 6 %-a, min. 15000 Ft
Lakcímtudakozvány	730 Ft/db, min. 3500 Ft
TakarNet lekérdezés díja	1000 Ft/tulajdoni lap
Végrehajtási eljárás díja	Tartozás 1 %-a, min. 5000 Ft
Jogi előadói munkadíj (Vh)	5.000 Ft
Vh eljárás alatt felmerő költségek	14/1994.(IX.8.) IM rendelet sz.
Vh jog bejegyzés igazgatási szolgáltatási díja	6600 Ft
Részletfizetési megállapodás teljesítésére felszólítás kezelési költsége	300 Ft
Részletfizetési megállapodás felbontásának kezelési költsége	600 Ft

SZETÁV Szegedi Távfűtő Kft.

Szeged Megyei Jogú Város

26/2018. (XI.19.) Igazgatói Utasítás

Tárgy: A földgázellátásról szóló 2008. évi XL törvény 59/A §., az 50/2011. (IX.30.) NFM rendelet, a 2013. évi LIV. törvény a rezsicsökkentések végrehajtásáról

Távfűtés- és használati melegvíz-szolgáltatás legmagasabb hatósági díjai (nettó és ÁFA-val növelt bruttó áron)

	Díjtétel nettó	Díjtétel ÁFA-val növelt bruttó ár
1. Lakossági fogyasztási célú fűtési hőfelhasználás díja		
alapdíj Ft/lm3/év	263,-	276,15
hődíj Ft/GJ	2.865,-	3008,25
2. Lakossági fogyasztók HMV díja (víz- és csatornadíj nélkül)		
összevont melegítési díj Ft/m3	758,-	795,90
melyből alapdíjrész Ft/m3	167,-	175,35
hődíjrész Ft/m3	591,-	620,55
3. Külön kezelt intézmények fogyasztási célú fűtési hőfelhasználás díja		
alapdíj Ft/MW/év	8.467.933,-	8.891.329,65
hődíj Ft/GJ	4.083,-	4.287,15
4. Külön kezelt intézmények HMV díja (víz- csatornadíj nélkül)		
összevont melegítési díj Ft/m3	1.059,-	1.111,95
melyből alapdíjrész Ft/m3	217,-	227,85
hődíjrész Ft/m3	842,-	884,10
5. Egyéb fogyasztási célú fűtési hőfelhasználás díja		
alapdíj Ft/MW/év	11.790.036,-	12.379.537,80
alapdíj Ft/lm3	475,-	498,75
hődíj Ft/GJ	5.685,-	5.969,25
6. Egyéb fogyasztók HMV díja (víz- és csatornadíj nélkül)		
összevont melegítési díj Ft/m3	1.474,-	1.547,70
melyből alapdíjrész Ft/m3	302,-	317,10
hődíjrész Ft/m3	1.172,-	1.230,60

Áraink a környezetterhelési díjat nem tartalmazzák

A távhőszolgáltatásra vonatkozó Általános Forgalmi Adó mértéke 2013. november 1-től változatlanul 5%.

6724 Szeged, Vág utca 4., Tel.: (62) 540-540

Fax: (62) 435 084 Web: www.szetav.hu E-mail: info@szetav.hu

B)

A mérésügyről szóló 1991. évi XLV. törvény előírásai alapján a melegvíz-mérő által mért fogyasztás elszámolására csak hiteles mérő esetén van lehetőség. A mérők hitelessége 8 évig tart. Vízmérő csere áraink a 2019-es évben (minden adminisztrációs és kiszállási költséget, a szerelés és a plombázás teljes anyag- és munkadíját tartalmazó **bruttó összegek)**

2019. január 01. és május 31. között megrendelt mérőcsere esetén:

1 db melegvíz mérő csere	11.990 Ft
2 db melegvíz mérő csere	19.490 Ft

2019. június 01. és december 31. között megrendelt mérőcsere esetén:

1 db melegvíz mérő csere	13.990 Ft
2 db melegvíz mérő csere	21.990 Ft

A Felhasználó vagy általa megbízott szakember által végzett csere esetén:

Melegvíz-mérő üzembe helyezése (plombázás)	8.750 Ft/lakás
Felhasználó hibájából elmaradt vagy meghiúsult mérőcsere esetén plusz kiszállítási díj	2.015 Ft/alkalom

A fenti árak az ÁFA díját (27 %) tartalmazzák.

Jelen árak 2019. január 01. napjától hatályosak.

A Szegedi Távfűtő Kft. javítási és szolgáltatási díjai

C) **Tárgy: Nem karbantartott épületeknél végzett javítás díjtételei**
SZJ.: 45.33.11

Megnevezés	**Egységár (bruttó)** (Ft/db)
Teleszkóp, hosszmenet, vízóra hollander folyás	13.030,-
Tömszelence folyás	6.540,-
Szelepfelsőrész folyás, csere (HMV, fűtés)	13.150,-
Sarokszelep, vagy újra tömítés	9.720,-
Strangelzáró csere hegesztéssel, vagy helyszíni menetvágással:	
- használati melegvíz rendszeren	29.950,-
- fűtési rendszeren	33.040,-
Hollander, radiátorszelep, menettömítés v. csere	22.950,-
Radiátor szűkítő tömítés vagy csere	22.950,-
Radiátor le- vagy felszerelés	22.950,-
Radiátor csere azonos típusra meghibásodás miatt	22.950,-
Radiátor csere azonos típusra nem meghibásodás miatt	26.650,-
Radiátor csere más típusra, vagy ráfordított idő alapján	26.650,-
Strang ürítés + töltés, légtelenítés - fűtési idényen kívül	13.050,-
Strang ürítés + töltés, légtelenítés - fűtési idényben	21.700,-
Épület ürítés + töltés, légtelenítés - fűtési idényen kívül	19.850,-
Épület ürítés + töltés, légtelenítés - fűtési idényben	35.550,-
Termosztatikus radiátorszelep csere munkadíja 1-5 db-ig	23.350,-
Termosztatikus radiátorszelep csere munkadíja 6 felett	22.500,-
HMV óra bemérés	9.950,-
Jobbos- balos karmantyú újra tömítés	22.950,-

Vízóra hollander folyás javítása	11.600,-
Felsőponti átkötés	12.400,-

A fenti árak az ÁFA díját (27 %) tartalmazzák.

D)
Tárgy: Fűtési rendszerből való ki- és bekapcsolás díja
SZJ: 45.33.11

Távfűtött lakás, szolgáltatásból való kizárása vagy bekapcsolása lakáson belüli megoldással	11.200,- Ft/radiátor
Távfűtött lakás, szolgáltatásból való kizárása vagy bekapcsolása lakáson kívüli megoldással	57.250,- Ft/lakás

A fenti árak az ÁFA díját (27%) tartalmazzák.

E)
Tárgy: Fűtési költségmegosztók szerelési díja
SZJ.: 45.33.11.

Fűtési költségmegosztók szerelési díja (az épület fűtési rendszerének felmérését is tartalmazza)	1870,- Ft/db

Fenti árak az ÁFA díját (27%) tartalmazzák

F)
Tárgy: Fűtési költségmegosztók szerelési díja fogyasztói radiátorcsere esetén
SZJ.: 45.33.11.

Fűtési költségmegosztók szerelési díja radiátor csere esetén (anyag + munkadíj)	4.300,- Ft/radiátor
Kiszállási díj	2.150,- Ft/alkalom

Fenti árak az ÁFA díját (27%) tartalmazzák.

G)
Tárgy: Ampulla csere
SZJ.: 45.33.11

Fűtési költségmegosztó ampulla csere és elszámolás díj átalánydíjas javítási szerződéssel nem rendelkező lakóközösségeknél	1.020,- Ft/db
Fordulónaptól eltérő fűtési költségmegosztó ampulla csere vagy leolvasás átalánydíjas javítási szerződéssel rendelkező és nem rendelkező lakóközösségeknél	700,- Ft/db

Fenti árak az ÁFA díját (27 %) tartalmazzák.

H)
Tárgy: Átalánydíjas javítási munkák egységárai nettó és ÁFA-val növelt bruttó áron
SZJ.: 45.33.11.

Javítási szolgáltatás negyedéves díj	nettó Ft/légm³	bruttó Ft/légm3

Fűtés	4,23	5,37
Fűtés + HMV	4,23	5,37
Fűtés + HMV + hidegvíz	5,58	7,09
Fűtés + HMV + költségmegosztó	8,34	10,59
Fűtés + HMV + hidegvíz + költségmegosztó	9,69	12,31

I)
Tárgy: HMV szolgáltatásból való ki- és bekapcsolás díja
SZJ.: 45.33.20.

Melegvízzel ellátott lakás, szolgáltatásból való kizárása és bekapcsolása lakáson belüli megoldással	20.465,- Ft/lakás
Melegvízzel ellátott lakás, szolgáltatásból való kizárása és bekapcsolása lakáson kívüli megoldással	40.525,- Ft/lakás

Fenti árak az ÁFA díját (27%) tartalmazzák.

J)
Tárgy: Fűtés felfüggesztés a fogyasztó kérésére
A fűtési rendszer felfüggesztésének díja az alábbiak szerint alakul:

Távfűtött lakás szolgáltatásból való kizárása	14.200,- Ft/radiátor
Távfűtött lakás szolgáltatásba való visszakapcsolása	14.200,- Ft/radiátor
Épület ürítés + töltés, légtelenítés - fűtési idényen kívül	25.180,- Ft/alkalom
Kiszállási díj	8.500,- Ft/alakalom

A felfüggesztés csak a fűtési időszakon kívül végezhető.
A fenti árak az ÁFA-t (27%) tartalmazzák.

K)
Tárgy: Rezsi órabér

Energetikai és üzemeltetési osztály rezsi órabére	2.800,- Ft/óra

A fenti ár az ÁFA-t (27%) tartalmazza.

L)
Tárgy: Rezsi órabér

Lakossági karbantartó csoport rezsi órabére	3.550,- Ft/óra

A fenti ár az ÁFA-t (27%) tartalmazza.

Jelen árak 2019. január 01. napjától hatályosak.

Dr. Kóbor Balázs
ügyvezető igazgató

Szegedi Távfűtő K
6724 Szeged, Vág u

JEGYZŐKÖNYV

Készült: 20..... .... -n.

Szeged, ... szám alatti lakóépület lakóközösségének felhasználói hőmennyiségmérőjénél.

Tárgy: - Hőmennyiségmérő állásának rögzítése.

Jelen vannak: Szegedi Távfűtő Kft. részéről: .....

Felhasználó részéről:.....

A Felhasználó elérhető: - lakás tel.: .....

- munkahely tel.: .....

Jelen lévők a helyszínen történt le- illetve kiolvasást követően az alábbi hőmennyiségmérő állásokat rögzítik:

hőmennyiségmérő: típusa: .....

gyári száma: .....

hitelesítési éve: .....

állása 20.....01-jén: .....**GJ**

állása 20.....01-jén: .....**GJ**

állása ezen jegyzőkönyv felvételekor: .....**GJ**

A hőérzékelő pár azonosító száma: .....

vízmérő: mérete, típusa: .....

gyári száma: .....

hitelesítési éve: .....

állása: .....**m³**

Az ellenőrzés során megállapítást nyert, hogy az elhelyezett plombák: épek sérültek

Felhasználó a rögzített hőmennyiségmérő állások valódiságát elismeri.

....

Felhasználó képviselője Szegedi Távfűtő Kft. képviselője

JEGYZŐKÖNYV

Készült: 20..... ....-án.

Szeged,
Felhasználó fűtési hőmennyiségmérőjénél.

Tárgy: Hőmennyiségmérő állásának rögzítése.

Jelen vannak: Szegedi Távfűtő Kft. részéről: .....

Felhasználó részéről: .....

A Felhasználó elérhető: - lakás tel.: .....

- munkahely tel.: .....

Jelen lévők a helyszínen történt leolvasást követően az alábbi hőmennyiségmérő állásokat rögzítik:

hőmennyiségmérő: típusa:

gyári száma:

hitelesítési éve:

20..... ..... 01-én 0.00-kor
rögzített (tárolt) adat: .....GJ

20..... ..... havi csúcs
hőteljesítmény (tárolt) adat: .....MW

állása ezen jegyzőkönyv
felvételekor: .....GJ

A hőérzékelő pár azonosító száma:

vízmérő: mérete, típusa:

gyári száma:

hitelesítési éve:

állása: .....m^3

Az ellenőrzés során megállapítást nyert,
hogy az elhelyezett plombák: épek sérültek

Felhasználó a rögzített hőmennyiségmérő állás valódiságát elismeri. A Szegedi Távfűtő Kft. a rögzített mérőállás alapján készíti el a tárgyhavi fűtésszámlákat.

....
Felhasználó képviselője Szegedi Távfűtő Kft. képviselője

JEGYZŐKÖNYV

Készült: 201..... .....-én, a Szeged, ..., mint felhasználási hely fűtési hőmennyiségmérőjénél.

Jelen vannak: Szegedi Távfűtő Kft. részéről: .....

Felhasználó részéről: .....

Tárgy: fűtési hőmennyiségmérő hibás működésének időszakára számított hőfogyasztás megállapítása, valamint számlázás alapjául szolgáló állásainak rögzítése.

A fűtési hőmennyiségmérő hibás működésének időszaka:

20... .... napjától 20... .... napjáig

Hibás működés időtartama: ..... nap
átlagos külső hőmérséklete: ..... °C

Az érvényben lévő „Fűtési Közszolgáltatási Szerződés" 6. pontja és a 157/2005.(VII.15.) Korm. rendelet 3. sz. mellékletének 23.1 bekezdésének értelmében a méretlen időszak számított hőfelhasználását közös megegyezéssel az előző év azonos időszaka alapján kell meghatározni.

A mért időszak: induló óraállása 201..... ..... GJ
záró óraállása 201..... ..... GJ
fogyasztás: ..... GJ

fűtött napok száma: ..... nap
fűtött napok átlaghőmérséklete: ..... °C

A felhasználó 186 fűtési napra és + 4 °C átlagos léghőmérsékletre korrigált fajlagos hőfelhasználása a mért időszakban:

$$\frac{\ldots\ldots\ldots\ \text{GJ} \times (20 - 4)^\circ\text{C} \times 186\ \text{nap}}{\ldots\ldots\ \text{lm}^3 \times \ldots\ldots\ \text{nap} \times (20 - \ldots\ldots\ldots)^\circ\text{C}} \times 10^6 = \ldots\ldots\ldots\ \text{kJ/lm}^3\text{,év}$$

Azonos korrigált fajlagos hőfelhasználást feltételezve a felhasználó hőfelhasználása a hibás mérés időszakára:

$$\ldots\ldots\ldots\ \text{kJ/ lm}^3\text{,év} \times 10^{-6} \times \frac{\ldots\ldots\ldots\ \text{lm}^3 \times \ldots\ldots\ \text{nap} \times (20 - \ldots\ldots\ldots)^\circ\text{C}}{(20 - 4)^\circ\text{C} \times 186\ \text{nap}} = \ldots\ldots\ldots\ \text{GJ}$$

A fentiek alapján a jelenlévők ..... GJ átalányban állapodnak meg.

A fűtési hőmennyiségmérő állása:
- meghibásodás előtti záróállás 201.....-án: **..... GJ**
- javítás utáni indulóállás 201.....-én: **..... GJ**

A felek a fenti mérőállásokat a számlázás alapjául elfogadják.

....

Felhasználó Szegedi Távfűtő Kft.

Sorszám:.....

JEGYZŐKÖNYV

Felhasználói hely: .....

A kiállítás oka: ellenőrzés javítás OMH hitelesítés leszerelés felszerelés csere

	Leszereléskor	Felszereléskor
Jelen vannak		
Felhasználó(k) vagy képviselője	.....	.....
Szerelés időpontja(i)	.....	.....
Elektronika		
állása	.....	.....
gyári száma	.....	.....
plomba száma	.....	.....
Vízmérő		
állása	.....	.....
gyári száma	.....	.....
plomba száma	.....	.....
Hőérzékelő pár		
gyári száma	.....	.....
előremenő hőérzékelő plomba	.....	.....
visszatérő hőérzékelő plomba	.....	.....

Megjegyzés:

.....

.....

.....

.....	.....
Szegedi Távfűtő Kft. képviseletében	Szegedi Távfűtő Kft. képviseletében

Igazolom, hogy a fent rögzített adatok a valóságnak megfelelnek:

.....	.....
Felhasználó vagy képviseletében eljáró személy	Felhasználó vagy képviseletében eljáró személy

SZETAV Kft.
6724 Szeged, Vág utca 4.

Fizetési felszólító

Ügyintéző:
Iktatószám:
FSZ. azon.: 2018/10440
Adatkezelés nyilv. száma: NAIH-106071/2016.

K01 / 1

Ügyfélkód: '

Tisztelt Felhasználó!

Nyilvántartásunkat áttekintve megállapítottuk, hogy Társaságunknál vezetett folyószámláján a mai napon, az alábbi lejárt fizetési határidejű, kiegyenlítetlen tételeket tartjuk nyilván:

számlaszám fogy.hely	kiállítás	fiz.határidő	számla összege	számla tartozás	kamat
Kezelési ktg(telj.felsz)	2018.03.02	2018.03.31			
	2018.05.16	2018.06.05	300,00	300,00	0,00
		összesen:			
		Fizetendő összesen:			

Tájékoztatjuk, hogy fizetési késedelme miatt a fizetési határidő lejártát követő naptól a mai napig a Polgári Törvénykönyv szerinti késedelmi kamatot, valamint jelen felszólító 300 Ft-os kezelési költségét számoltuk fel. A kamatfizetési kötelezettség a befizetés napjáig terjed.Jelen felszólító nem tartalmazza a korábbi fizetési felszólítók költségét, valamint azon hátralék összegét, melyet jogi eljárás keretében érvényesítünk.
Felszólítjuk, hogy tartozását levelünk kézhezvételét követő 8 napon belül egyenlítse ki
Ügyfélszolgálati Irodánk (6724 Szeged, Vág utca 4.) pénztárában vagy a 12001008-01560212-00100000
számú bankszámlaszámra történő utalással. Banki utalás esetén a közlemény rovatban fel kell tüntetni a felhasználó azonosító számát melyet a távhőszolgáltatási számla első oldalán, a bekeretezett részben talál.

Fizetési nehézsége esetén lehetőséget biztosítunk személyre szabott, anyagi lehetőségeit figyelmbe vevő részletfizetési megállaodás megkötésére.
Tájékoztatjuk, hogy jövedelmi viszonyaitól függően Szeged MJV Polgármesteri Hivatal Humán Közszolgáltatási Irodájánál (Szeged, Széchenyi tér 11.) hátralékcsökkentési támogatást igényelhet.
Abban az esetben, ha a fenti határidőig fizetési kötelezettségének nem tesz eleget, követelésünket jogi eljárás keretében érvényesítjük, melynek költségeit a Felhasználó viseli. Ennek következtében a feltüntetett tartozás összege jelentősen növekedhet.

Amennyiben tartozását a fizetési felszólító kézhezvételéig kiegyenlítette, kérjük, levelünket tekintse tárgytalannak.
Készült: 2018.05.16

SZETÁV Kft.

SZETAV Kft.
6724 Szeged, Vág utca 4.

Fizetési felszólító

Ügyintéző:
Iktatószám:
FSZ. azon.: 2018/00001
Adatkezelés nyilv. száma: NAIH-106071/2016.

Ügyfélkód:

Tisztelt Felhasználó!

Nyilvántartásunkat áttekintve megállapítottuk, hogy Társaságunknál vezetett folyószámláján a mai napon, az alábbi lejárt fizetési határidejű, kiegyenlítetlen tételeket tartjuk nyilván:

számlaszám	fogy.hely	kiállítás	fiz.határidő	számla összege	számla tartozás	kamat
		2017.07.05	2017.07.31			
		2017.10.03	2017.10.31			
		2017.11.03	2017.11.30			
Kezelési ktg(telj.felsz)		2017.12.04	2017.12.31			
		2018.01.16	2018.01.24	600,00	600.00	
			összesen:			
			Fizetendő összesen:			

Tájékoztatjuk, hogy fizetési késedelme miatt a fizetési határidő lejártát követő naptól a mai napig a Polgári Törvénykönyv szerinti késedelmi kamatot, valamint jelen felszólító 600 Ft-os kezelési költségét számoltuk fel. A kamatfizetési kötelezettség a befizetés napjáig terjed.Jelen felszólító nem tartalmazza a korábbi fizetési felszólítók költségét, valamint azon hátralék összegét, melyet jogi eljárás keretében érvényesítünk.
Felszólítjuk, hogy tartozását levelünk kézhezvételét követő 8 napon belül egyenlítse ki
Ügyfélszolgálati irodánk (6724 Szeged, Vág utca 4.) pénztárában vagy a 12001008-01560212-00100000 számú bankszámlaszámra történő utalással. Banki utalás esetén a közlemény rovatban fel kell tüntetni a felhasználó azonosító számát melyet a távhőszolgáltatási számla első oldalán, a bekeretezett részben talál.

Fizetési nehézsége esetén lehetőséget biztosítunk személyre szabott, anyagi lehetőségelt figyelmbe vevő részletfizetési megállaodás megkötésére.
Tájékoztatjuk, hogy jövedelmi viszonyaitól függően Szeged MJV Polgármesteri Hivatal Humán Közszolgáltatási Irodájánál (Szeged, Széchenyi tér 11.) hátralékcsökkentési támogatást igényelhet.
Abban az esetben, ha a fentl határidőig fizetési kötelezettségének nem tesz eleget, követelésünket jogi eljárás keretében érvényesítjük, melynek költségeit a Felhasználó viseli. Ennek következtében a feltüntetett tartozás összege jelentősen növekedhet.

Amennyiben tartozását a fizetési felszólító kézhezvételéig kiegyenlítette, kérjük, levelünket tekintse tárgytalannak.
Készült: 2018.01.16

SZETÁV Kft.

Részletfizetési Megállapodás

Amely létrejött egyrészről a **Szegedi Távfűtő Korlátolt Felelősségű Társaság**
(székhely: 6724 Szeged, Vág utca 4.,
adószám:25571642-2-06, cégjegyzékszám: 06-09-022763)

mint Szolgáltató, másrészről

lakcím:
születési név:
születési hely, idő:
anyja neve:
munkahely:

mint szolgáltatást igénybe vevő (továbbiakban Felhasználó) között az alulírott helyen és napon az alábbi feltételekkel:

1. Felek megállapítják, hogy a Felhasználó az alábbi részletezésben felsorolt

távhőszolgáltatási

díjjal, annak költségeivel és kamataival tartozik Szolgáltatónak, mivel ezeket határidőben nem egyenlítette ki.

tétel	tartozás

összesen: _____

Felek rögzítik, hogy a díjhátraléknak sem a jogalapja, sem az összegszerűsége ezen megállapodás megkötésekor vita tárgyát nem képezte.
A részletek megfizetése minden hónap utolsó napjáig esedékes. A teljesítés lehetséges egyedi utalással a Szolgáltató Raiffeisen Banknál vezetett **12001008-01560212-00100000** számú bankszámlájára, illetve Ügyfélszolgálati Irodánk pénztárába történő befizetéssel. Egyedi utaláskor kérjük, hogy tüntesse fel az U+ 5 számjegyből álló felhasználó azonosító számát.

2. Felhasználó vállalja, hogy a szolgáltatási díjhátralékot hónap alatt, Ft/hó törlesztő részletekben megfizeti a kifizetés napjáig járó mindenkori késedelmi kamattal együtt, a tárgyhavi számlák fizetési határidőn belüli kiegyenlítése mellett.

   Az első részlet megfizetésének esedékessége:

3. Felhasználó tudomásul veszi, hogy a jelen megállapodás minden pontjának együttes teljesítése jelenti a szerződésszerű magatartást, így egyetlen részlet, vagy tárgyhavi számla befizetésének elmulasztása esetén a teljes követelés azonnal esedékessé válik, és a Szolgáltató intézkedik követelésének jogi eljárás keretében történő érvényesítéséről.

4. Jelen megállapodás kizárólag írásban, a felek együttes akaratával módosítható.

5. Jelen megállapodásban nem szabályozott kérdésekben a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény rendelkezései az irányadók.

A fentieket, mint akaratunkkal mindenben egyezőt, elolvasás és értelmezés után aláírásunkkal igazoljuk.

Szeged,

Szolgáltató részéről: Felhasználó részéről:

SZETÁV Kft.

SZETÁV Szegedi Távfűtő Kft

Szeged,
Ügyintéző:
Ikt.szám: 2016/
Tárgy: Felszólítás
Ügyfélkód: U

Tisztelt Felhasználó!

*Felhívjuk szíves figyelmét, hogy a **Szegedi Távfűtő Korlátolt Felelősségű Társaság "Megállapodás"** -t kötött Önnel arra vonatkozólag, hogy szolgáltatási díjhátralékát **részletekben** fizetimeg.*

*Részletfizetési valamint a tárgyhavi szolgáltatási díj fizetési kötelezettségének teljeskörűen **nem** tett eleget, ezért felszólítjuk, hogy elmaradását jelen levelünk 300 Ft-os költségével együtt rendezni szíveskedjen.*

*Amennyiben fizetési kötelezettségének **8 napon belül nem tesz eleget** a megállapodást felbontjuk és követelésünket j o g i úton fogjuk érvényesíteni.*

Amennyiben elmaradását a felszólítás kézhezvételéig befizette, szíves elnézését kérjük.

Tisztelettel:

SZETÁV Kft.

6724 Szeged, Vág u. 4. Telefon: +36-62-540-540, E-mail: info@szetav.hu

SZETÁV Szegedi Távfűtő Kft

Szeged,
Ügyintéző:
Ikt.szám: 2016/
Tárgy: Megállapodás felbontása
Ügyfélkód: U

Tisztelt Felhasználó!

*Felhívjuk szíves figyelmét, hogy a **Szegedi Távfűtő Korlátolt Felelősségű Társaság "Megállapodás"** -t kötött Önnel arra vonatkozólag, hogy szolgáltatási díjhátralékát **részletekben** fizetimeg.*

*Részletfizetési valamint a tárgyhavi szolgáltatási díj fizetési kötelezettségének **nem** tett eleget, ezért a megállapodást -n felbontottuk. A **teljes tartozás** a késedelmi kamattal és jelen levél 600 Ft-os kezelési költségével együtt **egy összegben vált esedékessé,** melyet a mellékelt készpénzátutalási megbízás felhasználásával szíveskedjen teljesíteni.*

Tájékoztatjuk, hogy társaságunk Hátralékkezelési Szabályzata alapján a felbontástól számított 1 évig újabb részletfizetési megállapodás megkötésére nincs lehetőség.

Tisztelettel:

SZETÁV Kft.

6724 Szeged, Vág u. 4. Telefon: +36-62-540-540, E-mail: info@szetav.hu

Panaszkezeléssel kapcsolatos elérhetőségek

Szegedi Távfűtő Korlátolt Felelősségű Társaság
Panaszbejelentés

Postai úton:	6724 Szeged, Vág utca 4.
Személyesen:	6724 Vág utca 4.
Telefonon:	62/540-540
Faxon:	62/475-084
e-mailen:	info@szetav.hu
web:	www.szetav.hu

Hibabejelentés (Diszpécserszolgálat) 0-24h:

Postai úton:	6724 Szeged, Vág utca 4.
Személyesen:	6724 Szeged, Vág utca 4.
Telefonon:	62/548-854
Faxon:	62/475-084
e-mailen:	diszpecser@szetav.hu

Csongrád Megyei Békéltető Testület

Cím:	6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.
Telefon:	62/554-250/mellék 118
Fax:	62/426-149
e-mail:	bekelteto.testulet@csmkik.hu
web:	www.bekeltetotestuletek.hu

Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal

Cím:	1054 Budapest, Bajcsy-Zsilinszky út 52.
Levelezési cím:	1388 Budapest, Pf.:88.
központi telefon:	1/459-7777
központi fax:	1/459-7739
e-mail:	mekh@mekh.gov.hu
web:	www.mekh.hu

Szeged Megyei Jogú Város Címzetes Főjegyzője

Cím:	6720 Szeged, Széchenyi tér 10.
Telefon:	62/564-124
Fax:	62/564-398
e-mail:	info@szegedvaros.eu
web:	www.szegedvaros.hu

Csongrád Megyei Kormányhivatal Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály

Cím:	6728 Szeged, Kereskedő köz 3-5.
Levelezési cím:	6701 Szeged, Pf.:542
Telefon:	+36 62 680 530
Fax.:	+36 680 531
e-mail:	fvf@fvf.csmkh.hu
web:	www.csmkh.hu

Szegedi Járásbíróság

Cím:	6720 Szeged, Széchenyi tér 4.
Postacím:	6720 Szeged, Pf.: 424
Központi telefon:	62/562-500

Központi fax: 62/562-506
e-mail: birosag@szeged.birosag.hu
web: www.szegeditorvenyszek.birosag.hu

Felhasználói társadalmi érdekképviseletek

Magyar Energiafogyasztók Szövetsége

Cím:	1091 Budapest, Üllői út 25.
Telefon:	06-1-210-7116
E-mail:	mesz.iroda@freemail.hu
web:	http://www.energiafogyasztok.hu

Ipari Energiafogyasztók Fóruma

Cím:	1097 Budapest, Illatos út 11/A.
Telefon:	06-1-359-6440
web:	http://www.ief.hu/hu/

Fogyasztóvédelmi Egyesületek Országos Szövetsége

Cím:	1012 Budapest, Logodi u. 22-24.
Telefon:	06-30-400-4477, 06-30-515-3210
E-mail:	feosz@feosz.hu
web:	http://www.ofe.hu

Települési Önkormányzatok Országos Szövetsége

Cím.	1071 Budapest, Damjanich u. 44.
Telefon:	06-1-321-2496
E-mail:	toosz@toosz.hu
web:	http://www.toosz.hu

Magyar Távhőszolgáltatók Szakmai Szövetsége

Cím:	1116 Budapest, Barázda u. 42.
Elérhetőség:	info@tavho.org
web:	http://tavho.org/

Békéltető Testületek

Budapesti Békéltető Testület
Cím: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99.
Telefonszám: 06-1- 488-2131
E-mail cím: bekelteto.testulet@bkik.hu

Pest Megyei Békéltető Testület
Cím: 1119 Budapest, Etele út 59-61. 2. em. 240.
Telefonszám: 06-1- 269-0703
E-mail cím: pmbekelteto@pmkik.hu

Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület
Cím: 6000 Kecskemét, Árpád krt. 4.
Telefonszáma: 06-76-501-525, 06-76-501-500
E-mail cím: bkmkik@mail.datanet.hu

Baranya Megyei Békéltető Testület
Cím: 7625 Pécs, Majorossy Imre u. 36.
Levelezési cím: 7602 Pécs, Pf.: 109.
Telefonszám: 06-72- 507-154
E-mail cím: bekelteto@pbkik.hu

Békés Megyei Békéltető Testület
Cím: 5601 Békéscsaba, Penza ltp. 5.
Telefonszám: 06-66-324-976, 06-66-446-354, 06-66-451-775
E-mail cím: bmkik@hu

Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Békéltető Testület
Cím: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.
Telefonszám: 06-46-501-091, 06-46-501-870
E-mail cím: kalna.zsuzsa@bokik.hu

Csongrád Megyei Békéltető Testület
Cím: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.
Telefonszám: 06-62-554-250/118 mellék
E-mail cím: bekelteto.testulet@csmkik.hu

Fejér Megyei Békéltető Testület
Cím: 8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6.
Telefonszám: 06-22-510-310
E-mail cím: fmkik@fmkik.hu

Győr-Moson-Sopron Megyei Békéltető Testület
Cím: 9021 Győr, Szent István út 10/a.
Telefonszám: 06-96-520-202, 06-96-520-217
E-mail cím: bekeltetotestulet@gymskik.hu

Hajdú-Bihar Megyei Békéltető Testület
Cím: 4025 Debrecen, Petőfi tér 10.
Telefonszám: 06-52-500-749
E-mail cím: info@hbkik.hu

Heves Megyei Békéltető Testület
Cím: 3300 Eger, Faiskola út 15.
Levelezési cím: 3301 Eger, Pf.: 440.

Telefonszám: 06-36-416-660/105 mellék
E-mail cím: tunde@hkik.hu

Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Békéltető Testület
Cím: 5000 Szolnok, Verseghy park 8.
Telefonszám: 06-56-510-610
E-mail cím: kamara@jnszmkik.hu

Komárom-Esztergom Megyei Békéltető Testület
Cím: 2800 Tatabánya, Fő tér 36.
Telefonszám: 06-34-513-010
E-mail cím: kemkik@kemkik.hu

Nógrád Megyei Békéltető Testület
Cím: 3100 Salgótarján, Alkotmány út 9/a
Telefonszám: 06-32-520-860
E-mail cím: nkik@nkik.hu

Somogy Megyei Békéltető Testület
Cím: 7400 Kaposvár, Anna u. 6.
Telefonszám: 06-82-501-000
E-mail cím: skik@skik.hu

Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Békéltető Testület
Cím: 4400 Nyíregyháza, Széchenyi u. 2.
Telefonszám: 06-42-311-544, 06-42-420-180
e-mail cím: bekelteto@szabkam.hu

Tolna Megyei Békéltető Testület
Cím: 7100 Szekszárd, Arany J. u. 23-25.
Telefonszám: 06-74-411-661
E-mail cím: kamara@tmkik.hu

Vas Megyei Békéltető Testület
Cím: 9700 Szombathely, Honvéd tér 2.
Telefonszám: 06-94-312-356
e-mail cím: pergel.bea@vmkik.hu

Veszprém Megyei Békéltető Testület
Cím: 8200 Veszprém, Radnóti tér 1.
Telefonszám: 06-88-429-008, 06-88-814-111 (VKIK)
Fax szám: 06-88-412-150 (VKIK fax száma)
E-mail cím: info@bekeltetesveszprem.hu

Zala Megyei Békéltető Testület
Címe: 8900 Zalaegerszeg, Petőfi u. 24.
Telefonszám: 06-92-550-513
E-mail cím: zmbekelteto@zmkik.hu

SZETÁV Szegedi Távfűtő Kft.

Sorzsám:

Jegyzőkönyv

Készült: Szeged, ...szám alatti használati melegvíz felhasználási helyen.

Jelen vannak:

Szolgáltató részéről: .....

Felhasználó /képviselő:.....

Kiállítás oka:

hollander folyás visszacsapó szelep csere csere egyéb.....

A régi mérő adatai:

Gyári szám: .....

.....

Mérőállás: .....

.....

Az új mérő adatai:

Típus: .....

.....

Gyári szám: .....

.....

Hitelesítés időpontja: .....

.....

Induló állás: .....

.....

A Szolgáltató .....számú plombával látta el a felszerelt mérőt, melynek sértetlenségét a Felhasználó szavatolja.

Jelen jegyzőkönyv a Felhasználóval kötött használati melegvíz -mérés alapján történő elszámolásra vonatkozó Megállapodás elválaszthatatlan mellékletét képezi, amely csak a Megállapodással együtt érvényes.

Kelt : Szeged, ...

.....
Szolgáltató

Aláírásommal igazolom, hogy a fent rögzített mérőállások a valóságnak megfelelnek.

.....

Felhasználó/képviselő

SZETÁV Szegedi Távfűtő Kft.

Sorszám:

Jegyzőkönyv szolgáltatás felfüggesztéséről

Készült: Szeged,..... szám alatti felhasználási helyen.

Jelen vannak:

Szolgáltató részéről: .....

Felhasználó: .....

A Szegedi Távfűtő Kft. a fenti felhasználási helyen távhőszolgáltatásból származó díjhátralékot tart nyilván.
Szeged Megyei Jogú Város Közgyűlésének 16/2003 (IV.30.) Kgy. rendelete 18.§ (1) bek. alapján, ha a fogyasztó díjfizetési kötelezettségének írásbeli felszólítás ellenére sem tesz eleget – és a műszaki feltételek lehetővé teszik – a szolgáltató a szolgáltatást a díjhátralék kiegyenlítéséig felfüggesztheti.
A távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény (továbbiakban Tszt.) 49. § (2) bek. e) alapján a felhasználó, illetőleg a díjfizető részéről szerződésszegésnek minősül, ha a távhő díját nem, vagy nem a szerződésben meghatározott időben fizeti meg. Az 50. §. (1) bek. e) alapján a közüzemi szerződés megszegésének következménye a távhőszolgáltatás felfüggesztése.
Az 51. § (3) bek. a) alapján a távhőszolgáltató a távhőszolgáltatást felfüggesztheti, ha a felhasználó vagy a díjfizető a 49. § (2) bekezdés c)-d) pontjaiban meghatározott szerződésszegést követi el, vagy a távhőszolgáltatás díját az önkormányzatnak az áralkalmazás és a díjfizetés feltételeit megállapító rendeletében meghatározott határidőn túl nem vagy késedelmesen fizeti meg.
A Tszt. 51. § (7) bek. alapján a távhőszolgáltatás felfüggesztésével, valamint a felfüggesztés megszüntetésével felmerült költségeket a távhőszolgáltató jogosult a szerződésszegés elkövetőjére áthárítani.
Fenti jogszabályi hivatkozásra figyelemmel a Szolgáltató a felhasználót **fűtés** és/vagy **használati melegvíz** szolgáltatásból ideiglenesen felfüggeszti.

A HMV mérő állása: 1. mérő.....m^3 Gyári száma.....

2. mérő.....m^3 Gyári száma.....

Kikötött radiátorok száma: ..... db

A HMV mérő és a radiátor szelepek a lakónál maradnak.
A felhasználó a szolgáltatásból való felfüggesztéshez hozzájárul, engedélyezi a lakásba történő bejutást a szolgáltatás felfüggesztése céljából.
A Szolgáltató a felfüggesztés napjától jogszabály alapján a fűtési alapdíj 100 %-át és a hődíj 40 %-át jogosult számlázni.
A felhasználó engedélyezi az időszakos, illetve a rutinszerű ellenőrzést a felfüggesztés sértetlenségének megállapítása céljából.

Megjegyzés:.....

.....

.....

Kelt : Szeged, ...

.....
Szolgáltató képviselője

.....
Felhasználó

SZETÁV Szegedi Távfűtő Kft.

Sorszám:

Jegyzőkönyv szolgáltatás felfüggesztésének meghiúsulásáról

Készült: Szeged,..... szám alatti felhasználási helyen.

Jelen vannak:

Szolgáltató részéről: .....

Felhasználó: .....

A Szegedi Távfűtő Kft. a fenti felhasználási helyen távhőszolgáltatásból származó díjhátralékot tart nyilván. Jelenlévők aláírásukkal igazolják, hogy a szolgáltató munkatársa - az előzetes értesítésben foglaltaknak megfelelően - a mai napon megkísérelte felfüggeszteni a szolgáltatást, azonban a felhasználási hely felhasználója/díjfizetője nem biztosította a lakásba való bejutást:

- nem tartózkodott otthon, vagy

- nem járult hozzá a szolgáltatás felfüggesztéséhez.

Szeged Megyei Jogú Város Közgyűlésének 16/2003 (IV.30.) Kgy. rendelete 18.§ (1) bek. alapján, ha a fogyasztó díjfizetési kötelezettségének írásbeli felszólítás ellenére sem tesz eleget – és a műszaki feltételek lehetővé teszik – a szolgáltató a szolgáltatást a díjhátralék kiegyenlítéséig felfüggesztheti.

A távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény (továbbiakban Tszt.) 49. § (2) bek. e) alapján a felhasználó, illetőleg a díjfizető részéről szerződésszegésnek minősül, ha a távhő díját nem, vagy nem a szerződésben meghatározott időben fizeti meg. Az 50. §. (1) bek. e) alapján a közüzemi szerződés megszegésének következménye a távhőszolgáltatás felfüggesztése.

Az 51. § (3) bek. a) alapján a távhőszolgáltató a távhőszolgáltatást felfüggesztheti, ha a felhasználó vagy a díjfizető a 49. § (2) bekezdés c)-d) pontjaiban meghatározott szerződésszegést követi el, vagy a távhőszolgáltatás díját az önkormányzatnak az áralkalmazás és a díjfizetés feltételeit megállapító rendeletében meghatározott határidőn túl nem vagy késedelmesen fizeti meg.

A Tszt. 51. § (7) bek. alapján a távhőszolgáltatás felfüggesztésével, valamint a felfüggesztés megszüntetésével felmerült költségeket a távhőszolgáltató jogosult a szerződésszegés elkövetőjére áthárítani.

A Tszt. 51. § (8). bek. a járásbíróság nemperes eljárásban elrendelheti a távhőszolgáltató bejutását a felhasználási helyre, ha a felhasználó, illetve díjfizető nem teszi lehetővé:
b) szerződésszegés vagy szabálytalan vételezés esetén a távhőszolgáltatás felfüggesztését,
c) a felhasználói berendezés ellenőrzését.

Megjegyzés:.....

.....

.....

Kelt : Szeged, ...

.....
Szolgáltató képviselője

.....
Felhasználó

SZETÁV Szegedi Távfűtő Kft.

Sorszám:

Jegyzőkönyv szolgáltatás felfüggesztésének ellenőrzéséről

Készült: Szeged,..... szám alatti felhasználási helyen.

Jelen vannak:

Szolgáltató részéről: .....

Felhasználó: .....

A Szolgáltató a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény 49. § (2) bekezdés e) pont, 50. § (1) bekezdés e) pont és az 51. § (3) bekezdés a) pontjai alapján a szolgáltatásból a Felhasználót a díjhátralék kiegyenlítéséig ideiglenesen felfüggesztette.

A felhasználási helyen felfüggesztésre került a

- használati melegvíz és/vagy,
- a fűtés

szolgáltatás.

A mai napon a Szolgáltató a helyszínen ellenőrizte a szolgáltatás felfüggesztésének műszaki állapotát, mely során az alábbiakat tapasztalta:

- a felfüggesztett szolgáltatások vonatkozásában szabálytalan (engedély nélküli) vételezés nem történik,
- engedély hiányában az alábbi szolgáltatások kerültek helyreállításra:
  - használati melegvíz és/vagy,
  - a fűtés

Megjegyzés:.....

.....

.....

Kelt : Szeged, ...

.....

Szolgáltató képviselője

.....

Felhasználó

MEGÁLLAPODÁS

a

hőszolgáltatás visszaállításáról

A megállapodás az SZEGEDI TÁVFŰTŐ KFT. (6724 Szeged, Vág u. 4.) mint **szolgáltató** és az általa szolgáltatott fűtés és használati melegvíz ellátást igénybe vevő **fogyasztó**

Név: ..... Vevőazonosító: .....

Cím:.....

között jött létre.

Hivatkozva a 2005. évi XVIII. törvény 49 § (2) e.) ; 50. § (1) e.) és az 51 § (3) a.) pontjaira, a hőszolgáltató a fogyasztót a szolgáltatásból kizárta, szolgáltatást a díjhátralék kiegyenlítéséig felfüggesztette.

A hőszolgáltatás felfüggesztésekor kötött megállapodásban foglaltak szerint a szolgáltatás

- használati melegvíz,
- fűtés

visszakapcsolása a mai napon megtörtént

A HMV mérő állása: 1. mérő ..... m^3 gyári száma .....

2. mérő ..... m^3 gyári száma .....

Szeged, 201.....

....

Fogyasztó

SZETÁV KFT.
6724 Szeged, Vág u. 4.

SZETÁV Szegedi Távfűtő Kft.

Sorszám:

Jegyzőkönyv

amely készült 20.....-á(é)n a Szegedi Távfűtő Kft. ügyfélszolgálati irodájában (6724 Szeged, Vág u. 4.)

Panasz bejelentés módja: ☐ személyesen szóban/e-mailben ☐ telefonon

Jelen vannak:

.....panaszos (név)

.....(cím).....ügyintéző

Felhasználási hely címe:.....

Felhasználó azonosító száma:.....

Egyedi azonosító szám (telefonos panaszbejelentés esetén):.....

Panasz rövid leírása:

.....

.....

.....

.....

Panasz kiegészítése (bemutatott iratok, dokumentumok jegyzéke):

.....

.....

Panasz kezelése:

.....

.....

.....

A Jegyzőkönyv 1 példánya a Felhasználó részére átadásra került.

..... -k.m.f.- .....

panaszos Felhasználó Szegedi Távfűtő Kft. ügyintéző

A jelen jegyzőkönyv egy másolati példányát átvettem:

.....

panaszos Felhasználó

Kivizsgálás eredménye, szolgáltató nyilatkozata:

.....

.....

.....

Kelt: Szeged, ...

.....

Dr. Medgyes Tamás
operatív igazgató

.....

Érintett szervezeti egység vezetője

Szerződésszám: .....

ÁTALÁNYDÍJAS JAVÍTÁSI SZERZŐDÉS

Amely létrejött egyfelől a

Szegedi Távfűtő Kft.
Székhely: 6724 Szeged, Vág u. 4.
Adószám.: 25571642-2-06
Bankszámlaszám: 12001008-01560212-00100000
képviseletében: Dr. Kóbor Balázs ügyvezető igazgató
mint Vállalkozó,a továbbiakban **Vállalkozó**

másrészről a

6723 Szeged, ... sz. Társasház
képviseletében eljár: .....
közös képviselő
(.....)
mint Megrendelő, a továbbiakban **Megrendelő**

együttesen: **Felek** között az alulírott napon és helyen, a jelen szerződésben rögzített feltételek mellett:

1. Jelen szerződés a Társasház

   - fűtési rendszerére
   - használati melegvíz rendszerére
   - hidegvíz rendszerére
   - fűtési költségmegosztók elszámolására

   vonatkozik.

2. Vállalkozó kötelezettséget vállal arra, hogy a kifogástalan és panaszmentes hő- és használati melegvíz-szolgáltatás érdekében a Megrendelő kezelésében lévő épület alap és fogyasztói vezetékein, fűtési berendezésein a jelen szerződés 4. pontban leírtak szerint végzi javítási tevékenységét, illetőleg a fűtési költségmegosztók pontos leolvasását, párolgás elvén működő költségmegosztók esetén az ampullák cseréjét és a fűtési költségek szétosztását évente egy alkalommal elvégzi.

3. A kifogástalan és panaszmentes szolgáltatás tekintetében a 2005. évi XVIII. törvényben, a 157/2005. (VIII.15.) Korm. rendeletben, valamint a Szeged Megyei Jogú Város Közgyűlésének 16/2003. (IV.30.) Kgy. rendeletben foglaltak az irányadók.

4. Vállalkozó kötelezettsége a következő munkákat foglalja magába:

   4.1. Az épület belső fűtési-, illetve használati melegvíz rendszerének beszabályozása, a megfelelő cirkuláció biztosítása a fűtési-, és használati

melegvíz rendszer meglévő szerelvényeinek felhasználásával, az általuk biztosított műszaki lehetőségek függvényében.

4.2. A fűtési rendszer légtelenítésével kapcsolatos összes teendők ellátása a fűtési idény alatt.
A használati melegvíz rendszer légtelenítése az év során folyamatosan.

4.3. A fűtési rendszer javítása
A szerződés hatálya az épület belső falsíkján belül elhelyezett fűtési vezetékekre a hozzájuk tartozó szerelvényekre, hőleadókra, légtelenítő berendezésekre és légtelenítő vezetékre terjed ki.
A szerelvények és az eredeti hőleadó berendezések csöpögésének, folyásainak megszüntetése, az alap- és felszálló vezetékek valamint a fűtési rendszer szerelvényeinek javítása. A nem javítható szerelvények és radiátorok azonos funkciójúra való cseréje. Vállalkozó javítási kötelezettsége a meglévő hőleadók /radiátorok/ és radiátor szelepek, aktív működésű strangszabályozó szerelvények esetén csak a javítási munkákra terjed ki. Amennyiben csere válik szükségessé az új szerelvény, illetve hőleadó /radiátor/ biztosítása Megrendelő feladata. /Amennyiben Vállalkozó a cseréhez szükséges radiátorokkal, szerelvényekkel rendelkezik, azokat helyszíni készpénzes díjfizetés mellett Megrendelő rendelkezésére bocsátja./

4.4. Használati melegvíz rendszer javítása
Az épület használati melegvíz alap, felszálló és bekötő vezetékeinek javítása a felhasználási hely használati melegvíz-mérőjének fogyasztó felé eső oldaláig.

4.5. Hidegvíz rendszer javítása
Az épület hidegvíz rendszerének alap, felszálló és bekötő vezetékeinek javítása az épület belső falsíkjától a felhasználási hely hidegvíz almérőjéig. Az almérőnél jelentkező meghibásodásokat a Szegedi Vízmű Zrt. felé kell bejelenteni.

4.6. Fűtési költségmegosztók
Az épület hőleadóira felszerelt, Brunata típusú fűtési költségmegosztókkal kapcsolatos alábbi tevékenységeket elvégzi:
a. Évente egy alkalommal, a fordulónapon a költségmegosztókat leolvassa.
b. A leolvasott adatok alapján, a lakóközösség által meghatározott, a 157/2005. (VIII.15.) Korm. rendelet 17/E. §-ának megfelelően az épület fűtési hőfelhasználását fogyasztónként (lakások, közös használatú helyiségek és egyéb fogyasztók) megosztja.
c. A fűtési hőfelhasználás megosztását a közös képviselő részére átadja.

4.7. Amennyiben a 4.3., 4.4. és 4.5. pontban rögzített vezetékszakaszokon kívül lép fel meghibásodás a Vállalkozót kárelhárításra vonatkozó feladatok ellátása terheli.

4.8. A javítási munkák folyamán felmerülő épületszerkezeti (faláttörés, födém áttörés) bontási munkákat Vállalkozó a tőle elvárható gondossággal, csak a feltétlenül szükséges mértékben végzi. A javítást követő építőmesteri és szakipari helyreállítások

- kőműves munkák
- csempeburkolat javítása
- tapétázás helyreállítása
- padlóburkolatok javítása
- hegesztés miatti elszíneződések javítása, felületek újrafestése
- festés-mázolás
- álmennyezetek helyreállítása
- stb.

nem képezik a szerződés tárgyát.

4.9. Amennyiben Vállalkozó tevékenysége során az épület belső fűtési-, használati melegvíz, illetve hidegvíz rendszerének oly mértékű elhasználódását tapasztalja, amely mellett a biztonságos üzem javításokkal már nem tartható fenn, akkor a felújítási munkák szükségességéről Megrendelőt értesíti.

4.10. Vállalkozó a meghibásodások bejelentéséről nyilvántartást vezet, mely nyilvántartást Megrendelő kérésére betekintésre rendelkezésre bocsátja.

4.11. A Vállalkozó a munka elvégzését az erre rendszeresített formanyomtatványon a Megrendelő megbízottjával eseti bejelentéskor a bejelentővel igazoltatja.

5. Vállalkozó a 4. pontban és alpontjaiban meghatározott javítási feladatait az épület közös képviselőjének vagy a lakóközösség tagjainak bejelentése alapján végzi.

Hibabejelentés tehető az év minden napján 0-24 óráig az alábbi elérhetőségeken:
- személyesen a Szegedi Távfűtő Kft. 6724 Szeged, Vág u. 4. szám alatti telephelyén lévő diszpécser szolgálatnál
- telefonon a +3662/54-88-54-es telefonszámon
- elektronikusan a diszpecser@szetav.hu email címen

6. Nem tartozik ezen szerződés körébe:

6.1. A szándékos rongálás miatt bekövetkezett meghibásodások kijavítása.

6.2. A nem szakszerű radiátorrögzítésből, eredeti radiátor rögzítés megszüntetéséből adódó meghibásodások javítása.

6.3. Az épület belső falsíkján kívüli és földben szerelt vezetékek, elzárók javítása.

6.4. A meglévő és eredeti funkciójuk ellátására képes, vagy javítással arra alkalmassá tehető szerelvények bármilyen új szerelvényre történő cseréje.

7. A Megrendelő a Vállalkozó tevékenységét a következők szerint segíti elő:

7.1. A fogyasztói vezetékek, szerelvények és berendezések elhelyezésére szolgáló helyiségekbe történő bejutást, a szerelvények megközelíthetőségét a Vállalkozóval egyeztetett időpontban biztosítja a lakás és nem lakás céljára szolgáló helyiségek esetében is.

7.2. Az épület távfűtés, meleg- és hidegvízellátás kiviteli- ill. átadási tervdokumentációit Vállalkozónak Megrendelő szükség esetén átadja.

8. Akadályoztatás esetén a meghibásodásból eredő károkért, szolgáltatási elégtelenségért a Vállalkozó felelősséget nem vállal.

9. Fűtési rendellenesség esetén a Megrendelő és Vállalkozó megbízottjai a bejelentést közösen felülvizsgálják. Ugyanez vonatkozik jelen szerződés teljesítésével kapcsolatos reklamációkra, panaszokra.

10. A Vállalkozó jelen szerződés keretén belül nem vállalja az esetleges épülethibák, nyílászárók, falak, födémek hibáinak következtében előforduló fűtési elégtelenségek kiküszöbölését. Ilyen esetekben a megállapított hibákra felhívja a Megrendelő figyelmét. Nem tartozik továbbá a szerződés keretében elvégzendő munkák közé az esetleges tervezési, ill. kivitelezési hibák, szakszerűtlen beavatkozások megszüntetését célzó munka.

11. Vállalkozási díj és a szerződés felmondása:

11.1. A szerződéskötés időpontjában érvényes egységár:

..... Ft / fűtött lm^3 / negyedév + ÁFA

Vállalkozó a szolgáltatás árában bekövetkezett változásról annak életbe lépése előtt 30 nappal Megrendelőt írásban értesíti, melyet a Megrendelő nem köteles elfogadni. Amennyiben az értesítést követő 30 nap alatt Megrendelő kifogással nem él, az új egységárat elfogadottnak kell tekinteni.

11.2. A szerződés szempontjából figyelembe vett fűtött légköbméter mennyisége megegyezik az épülettel kötött Fűtési Közszolgáltatási Szerződésben rögzített fűtött légköbméterrel. A fűtött lépcsőházak és folyosók valamint közös használatú helyiségek, bérlemények légköbmétere után is javítási díjat kell fizetni.

12. Vállalkozó a megállapított éves átalányár alapján kiszámított vállalkozói díjat évente négy egyenlő részletben, negyedévente (a negyedév középső hónapjában) jogosult számlázni a Megrendelő külön igazolása nélkül. Megrendelő a számla ellenértékét a számlázás hónapjának utolsó napjáig átutalással egyenlíti ki.
Vállalkozó jogosult a szerződést azonnali hatállyal felmondani abban az esetben, ha a Megrendelő a számla ellenértékét írásbeli felszólítást követően sem egyenlíti ki.

13. Megrendelő a 4.9. pontban rögzítettek alapján az értesítést követően saját hatáskörében dönt a felújítási munkák végzéséről. Vállalkozó az üzemeltetési tapasztalatok alapján konzultációs lehetőséget biztosít Megrendelő részére.

14. Jelen szerződés az aláírás napjával lép hatályba és határozatlan ideig tart azzal, hogy a szerződés rendelkezéseit Felek

2019. ..... napjától

alkalmazzák. Jelen szerződést Felek írásban rendes felmondással a naptári negyedév utolsó napjára 30 napos felmondási idővel felmondhatják.

15. A 8.2 pontban írt tervdokumentáció átadási kötelezettség elmulasztása esetén a felmerülő beszabályozási érték-, radiátor tagszám ellenőrzés méretezések ellenőrzése , stb-vel kapcsolatos vitás kérdések és ebből eredő szolgáltatási elégtelenségek vonatkozásában – amellett, hogy Vállalkozó az e szerződésben vállalt kötelezettségeinek megfelelően mindent elkövet azok elhárítására - Vállalkozó felelősséget nem vállal.

16. Meghibásodások következtében előálló károkért Vállalkozót felelősség nem terheli, a bekövetkezett károkért anyagi felelősséget nem vállal.

17. Szerződő Felek rögzítik, hogy jelen szerződésben nem szabályozott kérdésekben a Polgári Törvénykönyv rendelkezései, a 2005. évi XVIII. törvényben foglaltak, a 157/2005. (VIII.15.) Korm. rendeletben foglaltak, valamint a Szeged Megyei Jogú Város Közgyűlésének 16/2003. (IV.30.) Kgy. rendeletben foglaltak az irányadóak.

18. A szerződő Felek megállapodnak abban, hogy a vitáikat elsősorban tárgyalás útján, peren kívül rendezik. A peren kívül nem rendezhető jogviták esetén a szerződő felek értékhatártól függően kikötik a Szegedi Járásbíróság, illetve a Szegedi Törvényszék kizárólagos illetékességét.

A szerződő Felek a jelen szerződést - elolvasás és értelmezés után - mint akaratukkal mindenben megegyezőt, helybenhagyólag aláírják.

A Vállalkozó tájékoztatja a Megrendelő közös képviselőjét, hogy személyes adatait jelen szerződés megkötéséhez, a szerződésben foglalt feladatainak ellátása érdekében, a szerződés megszűnéséig kezeli.

Szeged, 2019. .....

..... Közös képviselő Szeged, ... Társasház Megrendelő	Dr. Kóbor Balázs ügyvezető igazgató Szegedi Távfűtő Kft. Vállalkozó