



Kaposvári Önkormányzati Vagyongazdálkodási és Szolgáltató Zrt.

Távfűtési Üzemének

ÜZLETSZABÁLYZATA

Kaposvár, 2007.

Érvényes: 2007. március 10.

TARTALOMJEGYZÉK

Előszó

- 1.) Üzletszabályzat tárgya és hatálya
- 2.) Szolgáltató társaság bemutatása
 - 2.1. Társaság adatai
 - 2.2. Társaság szervezeti tagozódása
 - 2.3. Távhőszolgáltatási tevékenység
 - 2.4. Hőtermelő telephelye
- 3.) Ügyfélszolgálat
 - 3.1. Ügyfélszolgálat rendje
 - 3.2. Ügyfélszolgálat feladata
 - 3.3. Hibabejelentés
 - 3.4. Felhasználó tulajdonában lévő berendezés javítása és a bejelentések módja
- 4.) Panaszügyintézés
 - 4.1. Ügyintézés módja
 - 4.2. Kifogás a számlával kapcsolatban
 - 4.3. Kifogás az elszámolás alapját képező mérővel szemben
 - 4.4. Elszámolás hibás mérés, vagy leolvasás meghiúsulása esetén
 - 4.41. Lakásban elhelyezett melegvízmérő esetén
 - 4.42. Hőfogyasztás mérők esetén
 - 4.5. Minőségi reklamáció
 - 4.6. Jogorvoslati lehetőségek
- 5.) Fogalom meghatározások
 - 5.1. Távhőszolgáltatás
 - 5.2. Távhőtermelő, távhőszolgáltató
 - 5.3. Távhővezeték hálózat
 - 5.4. Csatlakozási pont
 - 5.5. Felhasználási hely
 - 5.6. Szolgáltatói hőközpont
 - 5.7. Felhasználói hőközpont
 - 5.8. Hőfogadó
 - 5.9. Lakossági felhasználó
 - 5.10. Díjfizető
 - 5.11. Felhasználói vezetékhalózat
- 6.) Igénybejelentés – hálózatra kapcsolás
 - 6.1. Előzetes tájékoztatás
 - 6.2. Igénybejelentés és tájékoztatás

- 7.) Csatlakozási díj
- 8.) Szolgáltatás minőségi jellemzői
 - 8.1. Fűtés minőségi jellemzői
 - 8.2. Használati melegvíz jellemzői
 - 8.3. Fűtési időszak
- 9.) Szerződéses kapcsolatok
 - 9.1. Szerződéses kötelezettség
 - 9.2. Értékesítési szerződések típusai
 - 9.3. Szerződések hatálya, módosítása
 - 9.4. Szerződésszegés és következményei
 - 9.5. Szerződés felmondása a felhasználó részéről
 - 9.6. Szerződés felmondás a szolgáltató részéről
 - 9.7. Szerződés megszüntetése közös megegyezéssel
 - 9.8. Korlátozás, szüneteltetés esetei
- 10.) Távhőszolgáltatás elszámolása
 - 10.1. Fűtésszolgáltatás mérés szerinti elszámolása
 - 10.2. Melegvízszolgáltatás elszámolása
 - 10.3. Elszámolási mérők leolvasása
 - 10.4. Számlaadási kötelezettség, számla tartalma
 - 10.5. Díjak fizetésének módja
- 11.) Árszabás
 - 11.1. Díjak, díjrendszerek kialakításának feltételei
 - 11.2. Költségfedezeti elv
 - 11.3. Legkisebb költség elve
 - 11.4. Költségviselési elv
 - 11.5. Komplexitás elve
 - 11.6. Díjak átláthatósága
 - 11.7. Hődíj tartalma
 - 11.8. Alapdíj tartalma
 - 11.9. Víz-és csatornadíj
 - 11.10. Felemelt díj
 - 11.11. Díjalkalmazás, díjváltozás
- 12.) Kapcsolat a fogyasztóvédelmi szervekkel és fogyasztó érdekképviselőkkel

Mellékletek:

- 1.) Általános Közüzemi Szerződés
- 2.) Alkalmazott nyomtatványok
- 3.) Vonatkozó jogszabályok
- 4.) Működési engedély

E L Ő S Z Ó

Kaposváron a távhőszolgáltatási tevékenységet a Kaposvári Önkormányzati Vagyonkezelő és Szolgáltató Zrt. Távfűtési Üzeme végzi.

Társaságunk üzletszabályzata rögzíti azokat a szabályokat, információkat, melyeket fontosnak ítéltünk felhasználóink számára.

Részletesen meghatározza a szolgáltató –jogszabályok, működési engedélye által meghatározott- működés kereteit, és azokat a legfontosabb feltételeket, amelyek feltétlenül szükségesek a felhasználók és szolgáltató eredményes együttműködéséhez.

Reméljük jól szolgálja fő célkitűzéseinket, a felhasználók igényeit figyelembevevő, a technikai, műszaki színvonalhoz igazodó, biztonságos és korrekt szolgáltatást.

1. Üzletszabályzat tárgya és hatálya

Az üzletszabályzat Kaposvár város távhőszolgáltató rendszerével biztosított –Kaposvár Megyei Jogú Város Önkormányzatának 3/2006. II. 28. sz. rendeletével szabályozott- távhő és melegvízszolgáltatás feltételire, valamint a felhasználó és szolgáltató közötti jogviszonyra vonatkozik.

Hatálya Kaposvár város közigazgatási területére terjed ki. Hatályon kívül kerül az üzletszabályzat, ha a társaság működési engedélyét az engedélyező visszavonja.

2. Szolgáltató társaság bemutatása

2.1. Társaság adatai

Társaság neve:	Kaposvári Önkormányzati Vagyonkezelő és Szolgáltató Zrt.
Rövidített neve:	Kaposvári Vagyonkezelő Zrt.
Cégjegyzékszám:	Cg. 14-10-300030.
Székhelye:	7400 Kaposvár, Fő u. 52.
Telephelye:	Kaposvár, Berzsényi u. 20.
Alapítója:	Kaposvár Megyei Jogú Város Önkormányzata Kaposvári Összefogás Alapítvány

Cég működésének kezdő időpontja: 1992. július 1.

2.2. Társaság szervezeti tagozódása

A Zrt. legfőbb szerve a **közgyűlés**, amely a részvényesek összességéből áll, akik jogukat a közgyűlésen gyakorolják.

A Zrt. ügyvezető szerve az **igazgatóság**.

A Zrt. munkaszervezetének, szervezeti egységeinek irányítására az igazgatóság **ügyvezető igazgatót** bíz meg.

A közgyűlés megbízásával **Felügyelő Bizottság** és független **könyvvizsgáló** ellenőrző szervként működik.

A távfűtési tevékenységet, fűtés és használati melegvíz-szolgáltatást a részvénytársaság szervezeti egysége, a **Távűtési Üzem** végzi.

2.3. Távűtési szolgáltatási tevékenység

A Távűtési Üzem a szolgáltatási tevékenységet az ügyvezető igazgató felügyelete mellett látja el.

Az üzem közvetlen irányítását a **távűtési üzemvezető** végzi.

Feladata a hőtermelő berendezések, hőközpontok távhűhálózat szakszerű üzemeltetése, biztosítja a fűtés és melegvíz-szolgáltatást. Végzi a tevékenység számlázását, ügyfélszolgálatot és hibaelhárító szervezetet működtet.

2.4. Távűtési hőtermelő telephely

- Kanizsai utcai Fűtőmű (Kanizsai u. 27.)

Ellátott területek körülírása:

Kanizsai utca, Szondi György utca és folytatása, Búzavirág utca, Füredi utca, Arany János utca, Honvéd utca, Petőfi Sándor utca és a Kereszt utca által határolt területen, illetve a Berzsenyi utcában, a Bethlen téren és a Kanizsai utca déli oldalán.

3. Ügyfélszolgálat

Közvetlen kapcsolattartást a felhasználókkal a felhasználók tájékoztatását, a távhűellátással kapcsolatos ügyek intézését a szolgáltató az ügyfélszolgálaton keresztül végzi.

3.1. Ügyfélszolgálat rendje

A szolgáltató az ügyfélszolgálati teendők ellátására

- ügyfélszolgálati irodát és
- diszpécserközpontot

működtet.

Ügyfélszolgálati iroda címe: Fő u. 52.

Telefon: 82/529-230/36.

82/529-236.

Ügyfélszolgálati idő:

Hétfő:	8.00 – 12.00 és 13.00 – 15.00
Kedd:	8.00 – 12.00 és 13.00 – 15.00
Szerda:	8.00 – 12.00 és 13.00 – 17.00
Csütörtök:	8.00 – 12.00 és 13.00 – 15.00
Péntek:	8.00 – 12.00 -

Diszpécserközpont címe: Kanizsai u. 27.
(Kanizsai utcai Fűtőmű)
Telefon: 82/413-775.

Ügyfélszolgálati idő: folyamatos, 0 - 24 óra.

Hatáskörök:

Ügyfélszolgálati iroda: a szolgáltatás általános feltételeivel és elszámolással kapcsolatos kérdésekben jogosult eljárni.

Diszpécserközpont: a szolgáltatással kapcsolatos hibák elhárítását, üzemeltetési problémák ügyintézését végzi.

3.2. Az ügyfélszolgálat feladata

- a felhasználók tájékoztatása a szolgáltatás általános, valamint a csatlakozás, bővítés, és szüneteltetés feltételeiről,
- a szolgáltatással kapcsolatos panaszok, reklamációk fogadása,
- tájékoztatás a felhasználási helyek és az elszámolási mérők alapadatairól,
- szerződéskötési és módosítási igények ügyintézése,
- a felhasználói adatok és azok változásainak nyilvántartása, a felhasználó változással kapcsolatos bejelentések ellátása,
- az elszámolási mérőkkel kapcsolatos bejelentések (mérőállás, meghibásodás, felülvizsgálat, csere, stb. intézése,
- a felhasználók tájékoztatása a távhőellátási díjakról, az elszámolási módokról és a számlázás rendjéről,
- távhőellátási számlák és befizetések nyilvántartása,
- a felhasználók tájékoztatása a távhő és HVM mérés szerinti elszámolásának lehetőségeiről és azok feltételeiről,
- annak elősegítése, hogy a felhasználók díjfizetési kötelezettségüknek eleget tudjanak tenni,
- a kiállított lakossági és egyéb felhasználók számláinak ismertetése,
- egyéni melegvíz-mérőkkel kapcsolatos ügyintézés.

3.3. Hibabejelentés

Szolgáltatással kapcsolatos hibabejelentés történhet írásban, szóban és telefonon is.

Ezek kezelésére, intézkedésére elsősorban **diszpécserközpontunk** jogosult, folyamatos (0-24 h) ügyfélszolgálattal.

Valamennyi szóban, vagy telefonon bejelentett hibát is nyilvántartásba kell venni, az ezzel kapcsolatos intézkedés rögzítésével.

3.4. Felhasználó tulajdonában lévő berendezés javítása, és a bejelentések módja

A lakóközösség, vagy felhasználó tulajdonában lévő berendezés javítása, karbantartása és üzemeltetése a tulajdonos feladata.

A távhőellátási rendszer és az épületek belső fűtési rendszerének feltöltése azonos minőségű kezelt fűtővízzel történhet, és csak a Fűtőműben telepített vízkezelőkön keresztül.

Amennyiben fűtőtest javítása, festése, vagy lakásfelújítás miatt az épület belső fűtési rendszerét üríteni kell, az erre vonatkozó igényt a felhasználó diszpécserközpontunkban jelentheti be, írásban a melléklet szerinti nyomtatványon. A fűtési rendszert a legrövidebb időn belül újból fel kell tölteni fűtővízzel, melyet a szolgáltató az ürítést kérő ismételt írásbeli rendelkezésére végez el.

Amennyiben felújítás keretében a fűtőtest méretében, típusában is változás történik, a lakónak ezt a közös képviselővel és fűtési megbízottal jóvá kell hagyatnia.

4. Panaszügyintézés

4.1. Ügyintézés módja

A felhasználó a távhőszolgáltatással kapcsolatos panaszával, észrevételével a diszpécserközponthoz, ügyfélszolgálathoz, a szolgáltató vezetőségéhez fordulhat.

A felhasználó panaszát írásban benyújthatja, szóban, vagy telefonon előterjeszheti.

A távhőszolgáltató minden panaszt köteles nyilvántartani és kivizsgálni. Írásos bejelentésre 15 napon belül választ ad. A szóbeli bejelentést –kérelemre- az elintézésre hivatott szerv köteles írásba foglalni.

Az épületet ellátó távhő minőségi és mennyiségi paramétereivel kapcsolatos kifogást a közüzemi szerződésben kijelölt megbízott tehet.

4.2. Kifogás a számlával kapcsolatban

A felhasználó a benyújtott számla ellen kifogással élhet. A kifogás bejelentésének a számla kiegyenlítésére nincs halasztó hatálya, ha a számla összege az előző év azonos időszakára vetített díj kétszeresét nem haladja meg, illetve azért haladja meg, mert a fűtési idény hődíj végelszámolását, vagy melegvíz időszakos elszámolását tartalmazza.

A távhőszolgáltató vagy a megbízottja köteles a kifogást megvizsgálni és ennek eredményéről a felhasználót 15 napon belül írásban tájékoztatni. Ha a felhasználót visszatérítés illeti meg, a díjkülönbözetet az írásos tájékoztatóval egy időben a szolgáltató a felhasználó nyilvántartási számláján jóváírja. Ha a felhasználónak nincs tartozása a visszatérítés készpénzben felvehető, vagy a felhasználó pénzügyi számlájára utalható, illetve a következő havi számlája ezen összeggel csökkenthető. Ha a felhasználónak tartozása van, a díjvisszatérítést a hátralék csökkentésére kell elszámolni. Ha a szolgáltató az írásos tájékoztatóval egy időben nem írja jóvá az elismert követelést, jogszabályban meghatározott mértékű kamatot köteles a felhasználónak megfizetni, amennyiben többlet befizetésként jelent meg a jóváírandó érték.

4.3. Kifogás az elszámolás alapját képező mérővel szemben

Az elszámoló mérők OMH hiteles állapotban tartásáról a tulajdonos köteles gondoskodni. A lakás használati melegvíz mérők hitelesítéséről a felhasználó a hőközponti és épület (lépcsőház) fűtési hőmennyiségmérők hitelesítéséről a szolgáltató köteles gondoskodni. Másik fél tulajdonában lévő elszámolási mérő rendkívüli hitelesítése kérhető a távhőtörvény 46 §. (2) pont szerint.

Az elszámoló mérők meghibásodását nyilvántartásba kell venni. A meghibásodás bejelentését követően egy munkanapon belül felül kell vizsgálni és a meghibásodás jellegétől függően kell az intézkedéseket megtenni

- lakásba felszerelt vízmérők esetén a felhasználói hely tulajdonosát fel kell szólítani a mérő cseréjére, hitelesítésére, melyet 30 napon belül kell elvégeznie,
- hőmennyiségmérő esetén a szolgáltatónak azonnal intézkedni kell a mérő cseréjére, javítására, hitelesítésére.

A leszerelt, vagy cserélt mérőeszközök adatait jegyzőkönyvben rögzíteni kell, melyet a felhasználó vagy a felhasználói közösség megbízottja, és a távhőszolgáltató képviselőjének aláírásával el kell látni.

4.4. Elszámolás hibás mérés, vagy leolvasás meghiúsulása esetén

Amikor az elszámoló mérő vagy annak valamely része hibásan mér, a leolvasás adatai a számlázás alapjául nem szolgálhatnak.

Amikor a meghibásodás időtartama és mértéke megállapítható, a leolvasott adatokat ennek ismeretében kell helyesbíteni.

Amikor a helyesbítés mértéke nem határozható meg, a meghibásodás időtartamára jellemző szolgáltatási paraméterek –rendelkezésre álló mérési adatok, külső hőfok és fűtött napok korrekciója- ismeretében kell az elszámolást elkészíteni.

Mérő leolvasásának meghiúsulása esetén továbbra is az előző, hasonló mért időszak átlagfogyasztása kerül számlázásra.

4.4.1. Lakásban elhelyezett melegvízmérő esetén

Olyan esetben amikor a mérő a felhasználó rovására tévedett, és a mérő hiba határát a Mérésügyi Hivatal hivatalosan igazolja, a meghibásodás feltételezhető időpontjától –de legfeljebb az utolsó elszámolási időszakra- a mért fogyasztás korrigálandó a mérő tényleges hibájával.

Ha ilyen nyilatkozat nem áll rendelkezésre, úgy a méretlen időszak felhasználását az előző mért időszak átlagfogyasztása vagy a jogszabályban előírt átalány közül a nagyobbik mennyiséggel kell elszámolni. Amikor a felhasználási hely összfelhasználását több mérő méri és csak az egyik hibásodik meg –és mennyiségi normatívával történik az elszámolás- akkor a jó mérő adatait sem lehet figyelembe venni.

4.4.2. Hőfogyasztásmérők esetén

Az elszámoló mérő meghibásodása esetén –annak kijavításáig, illetve cseréjéig- a szolgáltatott, illetve vételezett távhő mennyiséget –egyéb megállapodás hiányában- a mért időszakra vonatkozó adatok, valamint fűtés esetében a külső hőmérséklet és a fűtött napok számának korrekciója alapján kell meghatározni.

4.5. Minőségi reklamáció

Ha a szolgáltató által szolgáltatott távhő és használati melegvíz mennyiségi és minőségi paraméterei eltérnek a közüzemi szerződésben, illetve vonatkozó önkormányzati rendeletben meghatározott mértéktől a felhasználó minőségi reklamációval fordulhat a szolgáltatóhoz, és jogos reklamáció esetén a rendeleti szabályozás szerinti visszatérítés illeti meg.

A szolgáltató a beérkezett reklamációt 15 napon belül kivizsgálja és választ ad.

4.6. Jogorvoslati lehetőségek

A felhasználók panasz és hibabejelentéseiket elsősorban az ügyfélszolgálatnál, illetve diszpécserközpontunkban tehetik meg.

Amennyiben ennek rendezésével elégedetlenek a Távfűtési Üzem, vagy a részvénytársaság vezetéséhez fordulhatnak.

Másodfokon panaszt tehetnek a szolgáltatást engedélyező hatóságnál, a Kaposvár Megyei Jogú Város Jegyzőjénél, illetve a Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőségénél.

4.) Fogalom meghatározások

5.1. Távhőszolgáltatás: az a közüzemi szolgáltatás, amely a felhasználónak a hőtermelő létesítményről távhővezetéken keresztül történő hőellátásával valósul meg.

5.2. Távhőtermelő, távhőszolgáltató: a gazdálkodó szervezet, amely a meghatározott településen a távhőtermelő illetve távhőszolgáltató tevékenységre engedélyt kapott.

5.3. Távhővezeték hálózat: az a csővezeték rendszer –műtárgyakkal, szerelvényekkel, műszerezéssel- amely a hőtermelő létesítményekben megtermelt hőenergiának a csatlakozó pontokig történő szállítására szolgál.

5.4. Csatlakozási pont: a szolgáltatói és felhasználói berendezés határán (tulajdonhatárán) beépített szerelvény felhasználó felé eső oldala. Melegvízellátó rendszereknél az épületek felszállóinak alapvezeték csatlakozási pontja.

Csatlakozási pont „mérő-szabályozó blokk” beépítése esetén:

A blokkal ellátott épületeknél a csatlakozási pont a blokkba beépített nyomáskülönbség szabályzó szelepek felhasználó felé eső oldala (egyben tulajdon és szolgáltatási határ).

5.5. Felhasználási hely: A felhasználó tulajdonában lévő, a közüzemi szerződés tárgyát képező olyan épület, építmény, épületrész, amelynek távhő-fogyasztása önállóan mérhető.

5.6. Szolgáltatói hőközpont: több épület (vagy építmény) hőellátása céljából, épületen kívül, esetleg azok egyikében elhelyezett, a hőhordozó közeg fogadására, átalakítására, elosztására, mérésére szolgáló technológiai berendezés.

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

5.8. Hőfogadó: épületben, vagy épületrészben a hőhordozó közeg fogadására, mérésére, átalakítás nélküli továbbítására szolgáló technológiai berendezés, ahol a felhasználók részére átadott távhőmennyiség mérése, mennyiségi szabályozása is történhet.

5.9. Lakossági felhasználó lehet

5.9.1. A lakóépület és a vegyes célra használt épület tulajdonosa, tulajdonosainak közössége, épületrészenkénti hőmennyiségmérés esetén az egyes épületrészek tulajdonosa.

5.9.2. Használati melegvízellátás esetén az épület, lakás, vagy vegyes célra használt helyiség tulajdonosa, bérlője, használója.

5.10. Díjfizető

5.10.1. Épületrészenkénti díjmegosztás esetén az épületrésznek a közüzemi szerződésben megnevezett tulajdonosa, az a törvényben meghatározott esetekben az az épület, építmény vagy épületrész bérlője, használója.

5.10.2. Használati melegvízszolgáltatás esetén a felhasználási hely tulajdonosa, önkormányzati lakás használója.

5.11. Felhasználói vezetékhalózat

Az a csővezetékrendszer amely a hőnek a hőhordozó közeg által a csatlakozó ponttól a felhasználó berendezésekhez való továbbítását szolgálja.

6.) Igénybejelentés – hálózatra kapcsolás

6.1. Előzetes tájékoztatás

Az új felhasználói hely létrehozásában érdekelt építető vagy megbízottja (beruházó, tervező, kivitelező, a továbbiakban együtt: érdekelt) kérésére a távhőszolgáltatás iránti igény kielégítésének műszaki-gazdasági feltételeiről még a konkrét igénybejelentés előtt a távhőszolgáltató előzetes tájékoztatást ad.

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

6.2. Igénybejelentés és tájékoztatás

6.2.1. Igénybejelentés

A távhőhálózatra csatlakozni szándékozó új igénylő meglévő felhasználási hely tulajdonosának konkrét igényét az alábbi tartalommal kell a távhőszolgáltatónak írásban bejelenteni:

- az igénylő neve, címe
- a felhasználási hely adatai (cím, megnevezés)
- fűtési csúcshőigény (kW)
- összes csúcshőigény (kW)
- fűtött légtérfogat (l gm^3)
- az üzembe helyezés igényelt időpontja
- egyéb adatok.

6.2.2. Tájékoztatás

A konkrét igénybejelentés kézhezvételével a távhőszolgáltatót tájékoztatási kötelezettség terheli.

A felhasználói igénybejelentés alapján hőtéljesítmény-lekötési szerződés köthető, mely a felek jogi kötelezettségvállalását fejezi ki arról, hogy a létesítmények elkészülte után a felhasználói helyre vonatkozóan a távhőszolgáltatási közüzemi szerződést egymás között létrehozzák.

Társaságunk a konkrét igénybejelentésre vonatkozó tájékoztatását 30 napon belül írásban küldi meg az igénybejelentő részére.

7.) Csatlakozási díj

Az új, vagy növekvő távhő igénnyel jelentkező felhasználói hely tulajdonosától a távhőszolgáltató a csatlakozás műszaki feltételének megteremtésére csatlakozási díjat kérhet.

A távhőszolgáltató üzletpolitikai okból –az igénylővel kötött megállapodás alapján- eltekinthet a térítéstől vagy mérsékelheti a díj összegét. Díjak mértékét a 4/2006. (II. 28.) sz. KMJV. Önkormányzatának rendelete tartamazza.

8.) Szolgáltatás minőségi jellemzői

8.1. Fűtés minőségi jellemzői

A szolgáltatás a hőfogadóban lévő csatlakozó ponton a külső hőmérséklettől függően mindenkor olyan paraméterű (nyomású, hőfokú) fűtővízzel, hőteljesítménnyel áll rendelkezésre, amennyi szükséges a felhasználói hely fűtési igényeinek kielégítésére.

Az épület fűtöttségét –azaz az elhasznált hőmennyiséget- a felhasználó szabályozni tudja, ezért a távhőszolgáltató alul fűtöttségi panaszt csak a szükséges hőmennyiség alulteljesítése esetén fogad el.

A felhasználói közösségek a külső hőmérséklet függvényében előtte és utána igényelhetik a szolgáltatást. A szolgáltató az igényeket akkor tudja teljesíteni, ha egy kazánházhoz, vagy hőközponthoz tartozó önálló fűtési rendszerű épületek legalább 50 %-a igényt jelentett be. Az igénylők eseti bejelentéssel vagy külső hőfokhoz kötötten közölhetik szándékukat.

8.2. Használati melegvíz jellemzői

A szolgáltatott melegvíz hőmérséklete a vételezési helyen –amennyiben a felhasználói berendezések állapota ezt lehetővé teszi- legalább 40 °C kell, hogy legyen.

A felhasználói közösségnek berendezései karbantartásánál elsősorban az épület belső cirkulációs hálózatának üzemképessége, kombinált csaptelepeik állapotát kell figyelembe vennie.

8.3. Fűtési időszak

A fűtési időszak az év szeptember 15 napjától a következő év május 15-ig tart.

Általános kezdési időpontja október 15, befejezése április 15, mely időszakokra a szolgáltató hődíj részszámlát bocsát ki.

A szeptember 15 – október 15 és április 15 – május 15 közötti időszakban a szolgáltató az egy hőközponti ellátási körzethez tartozó lakóközösségek 50 %-nál nagyobb arányú igénye esetén a fűtésszolgáltatást biztosítja. Az igényt a felhasználó szerződésében megjelölt közös képviselője jelentheti be.

9.) Szerződéses kapcsolatok

9.1. Szerződéses kötelezettség

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

9.2. Értékesítési szerződések típusai

9.2.1. Lakóépületek (lépcsőházak) „felhasználói közösségével” fűtés és/vagy melegvíz szolgáltatásra kötött általános közüzemi szerződés.

9.2.2. Egyéb felhasználóval távhőszolgáltatásra kötött egyedi közüzemi szerződés.

Az Általános Közüzemi Szerződés az üzletszabályzat mellékletében csatolt.

9.3. Szerződések hatálya, módosítása

Az általános közüzemi szerződés határozatlan időre szól. A felek közös megegyezéssel 30 napos határidővel módosíthatják, ezt a fűtési időszak előtt szeptember 15-ig kell kezdeményezni. Amennyiben a szerződés érvényességi ideje alatt a távhőszolgáltatási tevékenység jogi szabályozása, illetve az áralkalmazás jogszabályi feltételei megváltoznak, a szerződésnek a változtatással érintett részei melyben -a felhasználó írásbeli értesítése mellett- az új jogszabály rendelkezései lépnek.

9.4. Szerződésszegés és következményei

9.4.1.Szerződésszegés a szolgáltató részéről

A távhőszolgáltató részéről szerződésszegésnek minősül, ha:

- a távhőszolgáltatást a közüzemi szerződésben meghatározott időpontban nem kezdi meg,
- a távhőt nem a közüzemi szerződésben meghatározott, illetőleg a tőle elvárható módon szolgáltatja,
- a távhő felhasználó részére történő szolgáltatását nem hitelesített mérőeszköz használatával végzi,
- a távhőszolgáltatás előre tervezhető munkák miatti szüneteltetéséről a felhasználót az üzletszabályzatban vagy a szerződésben előírt módon és időben nem értesíti,
- felróható magatartása folytán a távhőszolgáltatás megszakad, vagy azt a távhőszolgáltatásról szóló törvényben foglaltakon túlmenően megszünteti vagy korlátozza,
- a távhőszolgáltatás felfüggesztése esetén a felfüggesztési ok megszüntetésére vonatkozó írásbeli értesítése kézhezvételét követő munkanapon a felhasználó részére a távhőszolgáltatást nem kezdi meg.

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

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

9.4.2. Szerződésszegés a felhasználó részéről

A felhasználó részéről szerződésszegésnek minősül, ha

- a szerződésben meghatározott hőtéljesítményt túllépi,
- a távhő folyamatos és biztonságos szolgáltatását, illetőleg más felhasználó szerződésszerű távhő vételezését zavarja vagy veszélyezteti,
- a mérőeszközt vagy a mérőeszköz hitelességét tanúsító jelet (fémzár, hitelesítési bélyegzés, matrica) megrongálja, eltávolítja vagy –amennyiben a mérőeszköz olyan helyiségben van elhelyezve, amelybe a felhasználó állandó bejutása, illetve felügyelete biztosított – ezek sérülését, illetve hiányát a távhőszolgáltatónak nem jelenti be,
- a mérőeszköz befolyásolásával vagy megkerülésével távhőt vételez,
- a távhőszolgáltatás díját nem, vagy nem a szerződésben meghatározott időben fizeti meg,
- a korlátozási rendelkezésének nem tesz eleget,
- épület belső fűtési rendszerének felbővítését nem a 3.4. pontban rögzítettek szerint végzi el,
- távhő vételezést nem a törvényi rendelkezés feltételei szerint szünteti meg.

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

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

9.5. Szerződés felmondása a felhasználó részéről

A határozatlan időre szóló közüzemi szerződést 30 napos felmondási időre a távhőtörvény 38 §. által rögzített együttes feltételek megléte esetén mondhatja fel a

- felhasználó 38 §. (2) szerint,
- közösségi felmondás 38 §. (5) szerint

9.6. Szerződés felmondás a szolgáltató részéről

A távhőszolgáltató a közüzemi szerződést csak akkor mondhatja fel, ha a felhasználó a távhő díját az esedékességtől számított 30 napon belül nem fizeti meg, vagy a biztonságos szolgáltatást más felhasználó vételezését veszélyezteti.

9.7. Szerződés megszüntetése közös megegyezéssel

A szerződő felek a szerződést közös megegyezéssel megszüntethetik.

9.8. Korlátozás, szüneteltetés esetei

9.8.1. Szolgáltatás korlátozása

A szolgáltató országos tüzelőanyag hiány esetén, vagy környezetvédelmi érdekből a szolgáltatást korlátozhatja.

A korlátozás sorrendjét a vonatkozó önkormányzati rendelet írja elő. (3/2006. (II. 28.) KMJV. Önkormányzatának rendelete, 1. sz. melléklet).

A korlátozás bevezetésének okáról a szolgáltató az önkormányzatot és felhasználókat köteles tájékoztatni.

9.8.2. Szolgáltatás szüneteltetése

A szolgáltató jogosult a szolgáltatói berendezés üzemzavara esetén, valamint más módon el nem végezhető karbantartási munkák elvégzéséhez a távhőszolgáltatást, a szükséges legkisebb felhasználói körben és időtartamban szüneteltetni. A szolgáltató a távhőrendszer egészét érintő karbantartási, felújítási munkákat, fűtési időszakon túl május 15. és szeptember 15. között végzi, így ebben az időszakban a melegvíz szolgáltatást esetenként nem biztosítja.

A tervezhető karbantartási munkák miatti szüneteltetés időpontjáról és várható időtartamáról a szolgáltató a felhasználókat előre értesíteni köteles.

10.) Távhőszolgáltatás elszámolása

A távhőellátás díja a fűtött légtérfogat alapján számított alapidíjból és a felhasznált hőmennyiség (GJ) utáni hődíjból tevődik össze.

Az alapidíj éves díj, melyet 12 egyenlő részletben, felhasználási helyenként a számla esedékességének lejártáig, számla ellenében fizeti meg a felhasználó függetlenül a fogyasztás mértékétől.

A hődíjat, felhasználási helyenként, az előző fűtési idény adataiból számított GJ alapján résszámlaként a számla esedékességének lejártáig fizeti meg a felhasználó, függetlenül a felhasználás mértékétől. A számított hődíj résszámla képzése az előző év tényleges fogyasztásából, az átlagos téli hőmérsékletre (+ 4 °C) történő korrekcióval történik.

A fűtési hődíj végelszámolása a fűtési idényt követően, a mérők leolvasása után, a június, vagy július havi végszámlában történik, a tényleges felhasználás és az előlegek összevetésével.

10.1. Fűtésszolgáltatás mérés szerinti elszámolása

A hődíj elszámolása a tényleges felhasználás alapján történik, az alábbiak szerint:

Az épületrész (lépcsőház) mérőjén mért hőmennyisége a felhasználási helyekre, felszerelt költségmegosztók alapján a költségmegosztó rendszer gazdája által megadott adatok alapján kerül felosztásra, a felhasználói közösség kérésére és felelősségére.

Amennyiben a felhasználási helyekre költségmegosztó nincs felszerelve, úgy a hőmennyiség a fűtött légtérfogat alapján kerül megosztásra.

Amennyiben a felhasználói közösség a fentiekől eltérő megosztást választ, úgy azt külön térítés ellenében lehet elvégezni.

Elszámolás csak azon felhasználókkal készül, akik a teljes elszámolási időszakban az adott helyen felhasználók voltak, vagy a régi és új felhasználók azt írásban kérték.

10.2. Melegvízszolgáltatás elszámolása

10.2.1. HMV elszámolás mellékvízmérő alapján

A felhasznált melegvíz mennyisége (m³) utáni hődíjból valamint víz és csatornadíjból tevődik össze. A hődíj a víz felmelegítési költségeit fedezi.

Az 1 m³ ivóvíz felmelegítéséhez szükséges hőmennyiséget évenként az árhatóság jóváhagyja, alapadatok közt rögzíti.

A tényleges melegvíz felhasználás és a havonta fizetett résszámla közötti különbség elszámolására –a mérők leolvasását követően–

legfeljebb félévenként (évente 2 alkalommal, június, vagy július és december hónapokban) kerül sor.

A két elszámolás közötti időszakban, az előző időszak tényleges fogyasztásából egy hónapra számított átlagot kell résszámlaként számlázni.

Ugyanígy kell eljárni a mérő leolvasásának meghiusulása esetén.

10.2.2. HMV elszámolás normatíva mennyiségek alapján

Ha a felhasználási helyen nincs a melegvíz fogyasztás mérésére alkalmas elszámoló mérő, akkor a melegvíz fogyasztás elszámolása a 4/2006. (II. 28.) KMJV. Önkormányzatának rendelete, 3. sz. melléklete szerinti normatívákkal történik.

10.3. Elszámolási mérők leolvasása

10.3.1. Fűtési mérők leolvasása

A leolvasások időpontját a felhasználókkal kötött szerződés vagy fizetési megállapodás rögzíti. A leolvasást a fűtési idényt követően, május 15. után kell elvégezni.

10.3.2. HMV mellékvízmérők leolvasása

A mérők leolvasására évente legfeljebb 6 havonta (2 alkalommal, május és november hónapokban) kerül sor. A díjfizető köteles biztosítani az egyedi melegvízmérők leolvasását, ellenőrzését.

10.4. Számlaadási kötelezettség, számla tartalma

A számlákra vonatkozó jogszabályi előírások betartásával felhasználási helyenként a távhőszolgáltatásért fizetendő díjakról a Kaposvári Önkormányzati Vagyonkezelő Zrt. havonta számlát állít ki, amelyeket a fizetési határidőn belül eljuttat a felhasználóknak.

10.5. Díjak fizetésének módja

A díjak kiegyenlítése a tulajdonosok megállapodása szerint együttesen vagy lakásonként (épületrészenként) is történhet.

A tulajdonos és bérlő együttes kérelmére a szolgáltató a díjat közvetlenül a bérlő, használó részére is számlázhatja, de a megfizetésért a tulajdonos helytállási kötelezettséggel tartozik.

10.5.1. Lakossági felhasználók

10.5.1.1. Csoportos beszedési megbízás

Lakossági folyószámláról azok a felhasználók teljesíthetnek befizetést, akik ezt a számlavezető pénzintézetnél kérték. Felhatalmazták a pénzintézetet, hogy a távhőszolgáltatásért fizetendő díjat a Kaposvári Vagyonkezelő Zrt.-nek a felhasználó bankszámlájáról befizesse a Zrt. beszedési megbízása alapján.

A befizetés igazolására a pénzintézet által kiadott számlakivonat szolgál.

10.5.1.2. Készpénz átutalási megbízással történő befizetés

Kizárólag azon felhasználók részére, akik nem élnek a csoportos beszedési megbízás fizetési móddal, lehetőség van készpénz átutalási megbízással (csekk) kiegyenlíteni a távhőszolgáltatás díját.

A készpénz átutalási megbízást (csekket) a felhasználó befizetheti:

- a postai hivatalokban
- a Kaposvári Vagyonkezelő Zrt. pénztárában
- a csekk alapján átutalási megbízással a felhasználó bankszámlájáról.

A befizetés igazolására a készpénz átutalási megbízás feladóvevénye, a pénztári nyugta illetve bankszámla kivonat szolgál.

10.5.2. Egyéb felhasználók

Az egyéb felhasználó a számlavezető bankja felé intézkedik a távhőszolgáltatás díjának átutalásáról, hogy fizetési határidőre a Kaposvári Vagyonkezelő Zrt. bankszámláján jóváírásra kerüljön.)

10.6. Késedelmes fizetés

Amennyiben a felhasználó a számla összegét a fizetési megállapodásban rögzített, illetve a számlán feltüntetett határidőig nem fizeti meg, a Kaposvári Vagyonkezelő Rt. késedelmi kamatot számít fel.

A felhasználói tartozás késedelmes megfizetése esetén a késedelmi kamat mértékét a szolgáltató az 1959. évi IV. sz., a Magyar Köztársaság Polgári Törvénykönyvéről szóló törvény

301 §, és az évi költségvetési törvényben meghatározott kamatmérték alapján határozza meg.

A kamatfizetési kötelezettség időpontja a fizetési határidőt követő naptól kezdődik. A kamatfizetési kötelezettség akkor is fennáll, ha a kötelezett késedelmét kimentí, vagy tartozása megfizetésére részletfizetési megállapodást kötött.

Amennyiben a felhasználó távhőellátás díját felszólítás ellenére sem fizeti meg a Kaposvári Vagyonkezelő Zrt. a jogszabályi előírások szerint korlátozhatja, szünetelteti a szolgáltatást, illetve a hátralék behajtására végrehajtási eljárást kezdeményez.

11. Árszabás

11.1. Díjak, díjrendszerek kialakításának feltételei

A 2005. évi XVIII. a távhőszolgáltatásról szóló tv. 57 §. és az 1990. évi LXXXVII. az árak megállapításáról szóló tv. 7 §. (5) alapján kapott felhatalmazás alapján a Kaposvár Megyei Jogú Város képviselő testülete rendeletben határozza meg a távhőszolgáltatás csatlakozási díját és a lakossági távhőszolgáltatás díját. A távhőszolgáltató a rendeletben meghatározott ártól felfelé nem térhet el.

11.2. Költségfedezeti elv

A távhőszolgáltatási díjak által elérhető bevételnek fedezetet kell biztosítani a távhőtermelés és szolgáltatás költségeire és ráfordításaira, valamint a működéshez, az eszközrendszer műszaki szinten tartásához szükséges nyereségre. Az árak (díjak) megállapításánál figyelembe kell venni a folyamatos és biztonságos szolgáltatáshoz szükséges tartalékkapacitások költségeit, valamint a hőtermelő létesítmény bezárásával, elbontásával kapcsolatos környezetvédelmi kötelezettségek teljesítésének indokolt költségeit is.

11.3. Legkisebb költség elve

A biztonságos hőtermelést és szolgáltatást, a kapacitások hatékony igénybevétele, a felhasznált energiával és a rendelkezésre álló erőforrásokkal való takarékos gazdálkodást a legkisebb költség elvén ismeri el a díjrendszer.

11.4. Költségviselési elv

A távhőszolgáltatás költségeit az igénybevevők térítik meg. A távhőszolgáltatás díjképzésnek módszere biztosítja a költségek elkülönítését az egyes felhasználói csoportok között. A díjrendszer nem

tartalmaz indokolatlan megkülönböztetéseket, kizárva így a keresztfinanszírozás lehetőségét.

11.5. Komplexitás elve

A távhőszolgáltatási díjak rendszere együttesen egymást kiegészítve biztosítják a távhőtermelés és szolgáltatás finanszírozását.

11.6. Díjak átláthatósága

A távhőszolgáltató együttműködik a Kaposvár Megyei Jogú Város Önkormányzati rendeletében meghatározott fogyasztóvédelmi szervekkel, és biztosítja díjainak átláthatóságát és ellenőrizhetőségét.

Ennek érdekében olyan számviteli, elszámolási, illetve nyilvántartási rendszert alakított ki, amely lehetővé teszi a tevékenységek elkülönítését, ezen belül az egyes felhasználói csoportoknál közvetlenül felmerült költségek gyűjtését. Azon költségeket, amelyeket nem lehet közvetlenül egy tevékenységhez (fűtési, illetve melegvíz-szolgáltatáshoz) vagy felhasználói csoporthoz rendelni az Önköltségszámítási Szabályzatban leírt költségfelosztási elveket követi és következetesen alkalmazza.

A díjakban érvényesített ráfordítások és a működéshez szükséges nyereség indokoltságát Kaposvár Megyei Jogú Város Közgyűlése ellenőrzi, és a díj megállapítási javaslatot a fogyasztóvédelmi szervekkel és a fogyasztó érdekképviselletekkel véleményezteteti.

11.7. Hődíj tartalma

A hőfogyasztással arányosan felmerülő tüzelőanyag költségeket és a hőszállítás veszteségét a hődíj fedezi. A díjfizetés alapja a mért hőmennyiség (GJ), illetve használati melegvíz szolgáltatás esetén a mért, vagy a KMJV Közgyűlésének rendeletében meghatározott normatíva szerinti vízmennyiség (m³) mértékegysége Ft/GJ, illetve Ft/m³).

11.8. Alapdíj tartalma

A díjfizető az állandó, hőfogyasztástól független költségeket és ráfordításokat az alapdíjban fizeti meg (mértékegysége Ft/MW/év vagy Ft/légm³/év. Alapdíjban térülnek meg a gázon kívüli energiaköltségek (villany, víz), személyi jellegű költségek, üzemi és társasági rezsiköltségek, amortizáció, karbantartási költségek. Nyereség mértékét önkormányzati rendelet szabályozza.

A szolgáltató a tulajdonában lévő hőtermelő, hőelosztó rendszer üzemeltetési, felújítási költségeit az alapidj bevételből fedezi, továbbá ilyen jellegű költségeket nem háríthat át a felhasználóra.

11.9. Víz-és csatornadíj

Azon díjfizetőknél, ahol a használati melegvíz készítéséhez felhasznált hálózati hidegvíz-és csatornadíját a távhőszolgáltató fizeti, a felhasznált mennyiséggel arányos részét a melegvíz hődíjától elkülönítetten, a mindenkor érvényes víz-és csatornadíjakkal továbbszámlázza.

11.10. Felemelt díj

A díjfizető a Kaposvár Megyei Jogú Város Közgyűlésének rendeletében meghatározott mértékű pótdíjat köteles fizetni, ha:

- a lekötött hőtéljesítmény alapján alapidjat fizető a szerződésben lekötött hőtéljesítményt túllépi,
- a távhőszolgáltató a felhasználónál elhelyezett elszámolási mérők ellenőrzése során a hőszolgáltatói, illetve az állami hitelesítésű záróelemet (ólomzárát, műanyag záróelemet) sérülten találja, vagy egyéb szabálytalan vételezést észlel,
- a felhasználó a távhőszolgáltató tudta nélkül, illegálisan veszi igénybe a szolgáltatást.

11.11. Díjalkalmazás, díjváltozás

A szolgáltatott távhő legmagasabb díjait a Kaposvár Megyei Jogú Város Önkormányzata rendeletében állapítja meg. A díjak megállapítására a távhőszolgáltató tesz javaslatot. A rendelet tartalmazza a díjtételek érvénybe lépésének dátumát, aminek visszamenőleges hatálya nem lehet. Az árváltozásról a felhasználót a távhőszolgáltató a rendelet kihirdetésével köteles tájékoztatni.

11.12. Egyéb felhasználók árképzése

Egyedi fogyasztók árképzése szabadáras.

A hatályos díjakat a távszolgáltató, a Polgármesteri Hivatal hirdető-tábláján, a szolgáltató honlapján és a City Kábel képűségben teszi közzé. A távhőszolgáltatás díja a lakossági árképzéshez hasonlóan alapidjból és hődíjból tevődik össze, attól csak az egyéb felhasználókat érintő költségtényezők miatt (pl. energiaadó) tér el.

12. Kapcsolat a fogyasztói érdekvédelmi szervezetekkel, érdekképviselőkkel

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

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

Fogyasztóvédelmi feladatokat ellátó szervezetek:

- Kaposvár Megyei Jogú Város jegyzője
- Somogy Megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség
- Fogyasztói Érdekképviselők (fogyasztóvédelemről szóló 1997. CLV. törvényben meghatározott társadalmi szervezetek), akik közreműködő szándékukat a Kaposvár Megyei Jogú Város Jegyzőjének jelezték
- Városi Érdekegyeztető Fórum
- Távfűtési Érdekegyeztető Fórum.