

# **ÜZLETSZABÁLYZAT**

**ALFA-NOVA Kft.**

**SZOLNOK**

**Szolnok, 2021. január 01.**

A távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény  
7. § (1) bekezdés b) pontja alapján az üzletszabályzatot

**jóváhagyom.**

Dr. Sebestyén Áldiko



**Horváth István**  
**ügyvezető igazgató**

## Tartalomjegyzék

Előszó .....	4. oldal
<b>1.</b> A társaság adatai .....	4. oldal
1.1. A társaság tevékenysége.....	5. oldal
1.2. A társaság székhelye .....	5. oldal
1.3. A társaság szervezete .....	5. oldal
<b>2.</b> Üzletszabályzat tárgya és hatálya.....	5. oldal
<b>3.</b> Fogalom meghatározások.....	6. oldal
<b>4.</b> Ügyfélszolgálati tevékenység .....	6. oldal
4.1. Felhasználói igénybejelentés, tájékoztatás .....	7. oldal
4.1.1. Előzetes tájékoztatás .....	7. oldal
4.1.2. Igénybejelentés a felhasználó részéről .....	7. oldal
4.1.3. Tájékoztatás a szolgáltató részéről .....	8. oldal
4.2. Távhőszolgáltatásra vonatkozó közszolgáltatási szerződés .....	9. oldal
4.2.1. Szerződés tervezet készítése, szerződéskötés.....	9. oldal
4.2.2. Általános közszolgáltatási szerződés tartalmi követelményei .....	10. oldal
4.2.3. Egyedi közszolgáltatási szerződés tartalmi követelményei .....	11. oldal
4.2.4. A szerződés időbeli hatálya és módosítása .....	11. oldal
4.2.5. Díjfizetői megállapodás.....	11. oldal
4.2.6. Díjfizetői kötelezettség átvállalása.....	12. oldal
4.3. A közszolgáltatási szerződés megszűnésének esetei.....	12. oldal
4.3.1. Szerződés felmondás a felhasználó részéről .....	12. oldal
4.3.2. Szerződés felmondás a szolgáltató részéről .....	12. oldal
4.4. Szerződésszegés és következményei.....	13. oldal
4.4.1. Szerződésszegés a távhőszolgáltató részéről.....	13. oldal
4.4.2. Szerződésszegés a felhasználó, illetve díjfizető részéről .....	14. oldal
4.5. Panaszok, reklamációk ügyintézési rendje.....	16. oldal
4.5.1. Általános előírások.....	16. oldal
4.5.2. Kifogás a számla ellen.....	16. oldal
4.5.3. Kifogás az elszámolás alapját képező mérővel szemben, és elszámolás hibás mérés esetén .....	17. oldal
4.5.4. Minőségi reklamáció .....	17. oldal
4.5.5. Központi diszpécser szolgálat ügyintézési rendje.....	17. oldal
4.5.6. Ügyfélszolgálati iroda ügyintézési rendje .....	19. oldal
4.5.7. Központi titkárság ügyintézési rendje.....	19. oldal
4.5.8. Szolnoki Területi Igazgatóság titkárság ügyintézési rendje .....	20. oldal
4.5.9. A panaszok felvételével, ügyintézésével kapcsolatos követelmények.....	20. oldal
4.5.10. Panaszbejelentésre vonatkozó jogorvoslati lehetőségek .....	21. oldal
4.5.11. Kapcsolat a fogyasztóvédelmi szervekkel és a helyi fogyasztói érdek- képviselőkkel .....	25. oldal
<b>5.</b> Díjképzés, díjalkalmazás, hátralékkezelés .....	25. oldal
5.1. Lakossági felhasználók és különkezelt intézmények távhőszolgáltatási díjának megállapítása .....	25. oldal

5.2.	Egyéb felhasználók távhőszolgáltatási díjának megállapítása .....	25. oldal
5.3.	Díjalkalmazás feltételei .....	25. oldal
5.4.	Költségviselési elv .....	25. oldal
5.5.	Fűtési hőfogyasztás megosztása és elszámolása .....	25. oldal
5.6.	Használati melegvíz fogyasztás elszámolása .....	26. oldal
5.7.	A szolgáltatott távhő értékének számlázása, elszámolása.....	26. oldal
5.7.1.	A szolgáltatás felfüggesztésének/korlátozásának időszakára történő számlázás .....	26. oldal
5.8.	Távhőszolgáltatási közüzemi jogviszonyból eredő követelések faktorálása .....	27. oldal
5.9.	GLOBAL Faktor Pénzügyi Szolgáltató Zrt. ügyfélszolgálati tevékenység.....	27. oldal
5.10.	A számlák pénzügyi rendezése, inkasszálás rendje .....	27. oldal
5.11.	Fizetési határidő .....	28. oldal
5.12.	Késedelmes fizetés esetén alkalmazott inézkedések .....	28. oldal
5.12.1.	Faktorált követelések .....	28. oldal
5.12.2.	Nem faktorált követelések .....	28. oldal
5.13.	Fizetési hátralékok megfizetése .....	28. oldal
5.14.	Az ingatlan tulajdonos helytállási kötelezettsége.....	29. oldal
5.15.	Szolgáltatói díjvisszafizetések elszámolásának módozatai .....	29. oldal
<b>6.</b>	<b>Hőfogyasztás mérők, használati melegvízmérők leolvasása, ellenőrzése, cseréje.....</b>	<b>29. oldal</b>
6.1.	Hőfogyasztás mérők leolvasása, ellenőrzése .....	30. oldal
6.1.1.	Hőfogyasztás mérők cseréje.....	31. oldal
6.2.	Használati melegvízmérők leolvasása, ellenőrzése, cseréje.....	31. oldal
6.2.1.	Használati melegvízmérők cseréje .....	32. oldal
<b>7.</b>	<b>Az ALFA-NOVA Kft. minőségirányítási rendszere.....</b>	<b>32. oldal</b>
<b>8.</b>	<b>Energiagazdálkodás, energiatakarékosság .....</b>	<b>33. oldal</b>
<b>9.</b>	<b>Környezetvédelem.....</b>	<b>33. oldal</b>
<b>10.</b>	<b>Adatvédelem, adatbiztonság.....</b>	<b>34. oldal</b>

## ***Előszó***

Az ALFA-NOVA Kft. a távhőfogyasztók korrekt tájékoztatása érdekében a távhőszolgáltatásról rendelkező 2005. évi XVIII. törvényben és módosításaiban, valamint e törvény végrehajtására kiadott 157/2005. (VIII.15.) Kormányrendeletben és módosításaiban, továbbá Szolnok Megyei Jogú Város Közgyűlésének a kommunális célú távhő- és melegvíz szolgáltatásról alkotott 41/2005. (X.28.) önkormányzati rendeletében és módosításaiban foglalt előírásoknak megfelelően készítette el üzletszabályzatát.

Az üzletszabályzat részleteiben tartalmazza társaságunk érvényben lévő jogszabályok által meghatározott működésének szabályrendszerét. Az üzletszabályzat elsődleges feladata a társaság és a környezet kapcsolatában a távhőszolgáltatással, illetve vételezéssel kapcsolatos jogok és kötelezettségek harmóniájának biztosítása.

Az üzletszabályzat tükrözi az ALFA-NOVA Kft. 1997-ben megfogalmazott stratégiáját. Stratégiánk sarokpontja jövőképünk, amely kimondja, hogy a felhasználók igényeinek megfelelni tudó, korrekt felhasználó-szolgáltató kapcsolatrendszer kialakítására törekvő, megbízható távhőszolgáltató kívánunk lenni. Cégfilozófiánk, amely meghatározza mindennapjainkban alkalmazott gondolkodásmódunkat:

### ***minőségi szolgáltatás – elégedett távhő-fogyasztók***

#### ***1. A társaság adatai***

<i>Társaság neve:</i>	ALFA-NOVA Energetikai Fejlesztő, Tervező és Vállalkozó Korlátolt Felelősségű Társaság
<i>Rövidített neve:</i>	ALFA-NOVA Kft.
<i>Székhelye:</i>	2400 Dunaújváros, Építők útja 1.
<i>Alapítója:</i>	DUNAQUA-THERM Vízz-, Csatorna és Hőszolgáltató Rt. EGA-NOVA Energetikai Fejlesztő, Tervező és Vállalkozó Kft.
<i>Jogelődje:</i>	-
<i>Cégbejegyzés helye:</i>	Fejér Megyei Bíróság, mint Cégbíróság
<i>Cégbejegyzés ideje:</i>	1997. január 9.
<i>Cégbejegyzés száma:</i>	07-09-004392
<i>Működés időtartama:</i>	határozatlan
<i>Működés kezdetének időpontja:</i>	1996. június 18.
<i>Alapító okirat kelte:</i>	1996. június 18.
<i>Adatkezelés nyilvántartási száma:</i>	NAIH54017/2012

Az üzleti év január 1-től december 31-ig tart.

A hatályos Társasági Szerződés kelte 2013. április 15.

### **1.1. A társaság tevékenysége**

A társaság alaptevékenysége gőz- és melegvízellátás. Ez a tevékenységi kör kiterjed a távhőenergia beszerzésére, termelésére, átvitelére, elosztására és szolgáltatásának értékesítésére, továbbá a távhőszolgáltatáshoz kapcsolódó vezetékek és berendezések üzemeltetésére, tervezésére, kivitelezésére, karbantartására és üzemzavar elhárítására.

A felsoroltak mellett elsődlegesen a távhőenergia értékesítéséhez kapcsolódó szolgáltatásokkal, villamos energiatermeléssel acélszerkezetű termékek gyártásával, valamint épületgépészeti tervezési tevékenységgel foglalkozik a társaság.

### **1.2. A társaság székhelye**

Az ALFA-NOVA Kft. székhelyének, szolnoki telephelyének és az ügyviteli szolgáltatásokat (számlázás, hátralék-nyilvántartás, humánügy) végző megbízottjának elérhetőségi adatai az alábbiak:

- A társaság székhelye:

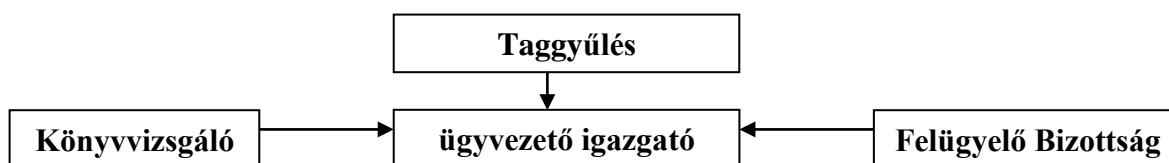
2400 Dunaújváros, Építők útja 1. sz.  
Tel.: 25/411-528  
Fax.: 25/510-111  
E-mail: [dunaujvaros@alfanova.hu](mailto:dunaujvaros@alfanova.hu)  
Honlap: [www.alfanova.hu](http://www.alfanova.hu)

- A társaság szolnoki telephelye:

5000 Szolnok, Széchenyi krt. 2. sz.  
Tel.: 56/422-237, 56/421-306  
Tel/fax.: 56/422-237,  
E-mail: [szolnok@alfanova.hu](mailto:szolnok@alfanova.hu)  
Hibabejelentés 00<sup>oo</sup>-24<sup>oo</sup>-ig: 56/423-420

### **1.3. A társaság szervezete**

A társaság legfőbb szerve a tulajdonosokból álló taggyűlés, a társaság operatív ügyvezető szerve a két ügyvezető igazgató, a társaság ügyvezetését, ill. a társaság egészét ellenőrző szervek a felügyelő bizottság és a független könyvvizsgáló.



Az ALFA-NOVA Kft. részletes szervezeti sémáját az Üzletszabályzat 1. sz. melléklete tartalmazza.

## **2. Üzletszabályzat tárgya és hatálya**

A távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény alapján jelen Üzletszabályzat Szolnok Megyei Jogú Város Jegyzője által jóváhagyott szabályzat, amely a Szolnok városi sajátosságok figyelembe vételével szabályozza az ALFA-NOVA Kft. működését különös

tekintettel a felhasználók, illetve díjfizetők és a szolgáltató közötti jogviszony részletes előírásaira.

- Jelen Üzletszabályzat hatálya Szolnok Megyei Jogú Város Közigazgatási területén belül az ALFA-NOVA Kft. távhőszolgáltatási működési engedélyében meghatározott működési területére, illetve az ALFA-NOVA Kft-vel szerződéses jogviszonyban álló felhasználókra terjed ki.
- Az Üzletszabályzat Szolnok Megyei Jogú Város Jegyzője jóváhagyásával lép hatályba a jóváhagyásban meghatározott feltételekkel.
- Az ALFA-NOVA Kft. az Üzletszabályzatot évente felülvizsgálja és indokolt esetben módosítja. A módosításokat Szolnok Megyei Jogú Város Jegyzője hagyja jóvá és helyezi hatályba.
- Az ALFA-NOVA Kft. a jóváhagyott Üzletszabályzatát – annak mellékleteivel együtt – köteles az érdekeltek részére hozzáférhetővé tenni.

Jelen Üzletszabályzat visszavonásig, illetőleg jogszabály által történő hatályon kívül helyezéséig érvényes.

### **3. Fogalom meghatározások**

Az Üzletszabályzat alkalmazásában a felhasználó és a szolgáltató közötti jogviszonyban irányadók a 2005. évi XVIII. törvény 3.§-ban, a Távhő Közszolgáltatási Szabályzat 2.1.-2.1.8. pontjaiban és Szolnok Megyei Jogú Város Közgyűlése 41/2005. (X. 28.) önkormányzati rendelete 2.§-ban meghatározott fogalmak.

### **4. Ügyfélszolgálati tevékenység**

A közszolgáltatási tevékenységet folytató szolgáltató a felhasználókkal, díjfizetőkkel történő közvetlen kapcsolattartási, valamint a szolgáltatással összefüggésben felmerülő egyéb ügyintézési feladatok ellátására Ügyfélszolgálatot működtet.

A felhasználók és díjfizetők személyesen, vagy írásban kérhetnek felvilágosítást, illetve kezdeményezhetik ügyeik intézését. A felhasználók és díjfizetők írásos bejelentéseire, vagy észrevételeire a lehető legrövidebb időn belül, de legkésőbb a kézhezvételhez számított 15 napon belül kell választ adni.

***Az Ügyfélszolgálat tevékenységébe és hatáskörébe tartoznak kiemelten:***

- tájékoztatás a távhőellátás igénybevételével kapcsolatos jogviszony feltételeiről,
- közszolgáltatási szerződések, megállapodások megkötésével, illetve ezek módosításainak ügyintézésével kapcsolatos feladatok ellátása,
- a közszolgáltatási szerződések felmondásával kapcsolatos tájékoztatás és ügyintézés,
- a szolgáltatás minőségével kapcsolatos tájékoztatás,
- a felhasználók, díjfizetők tájékoztatása a távhőellátás díjtételeiről, az elszámolási módokról és a számlázás rendjéről,
- tájékoztatás a csatlakozás, bővítés és kikapcsolás feltételeiről,

- a felhasználó tulajdonában lévő berendezések meghibásodásával, javításával, üzemeltetésével és felülvizsgálatával kapcsolatos ügyintézési feladatok,
- a felhasználói, díjfizetői változások bejelentésével kapcsolatos feladatok,
- a lakossági és egyéb felhasználók számláinak ismertetése a számlázás alapjainak felülvizsgálata, szükség szerinti korrigálása,
- a felhasználók, díjfizetők tájékoztatása a távfűtés és használati melegvíz szolgáltatás mérés szerinti elszámolásának lehetőségeiről és feltételeiről,
- a használati melegvíz mérők mérőállásainak felvétele, módosítása, megállapodások módosítása, téves elszámolások korrigálása,
- a felhasználó, vagy díjfizető változással összefüggésben felmerült mérési és elszámolási problémák kivizsgálása,
- a jogosnak minősülő szolgáltatási reklamációkkal összefüggésben elszámolandó díjjóváírások ügyintézése,
- a fűtés és használati melegvíz szolgáltatás szüneteltetésével kapcsolatos felvilágosítás és ügyintézés,
- hőközponti hőmennyiség méréssel összefüggésben keletkező költségosztási és elszámolási feladatok ellátása, valamint a számlák tartalmának részletes ismertetése,
- tájékoztatás a szolgáltatói és felhasználói hőközpontok, hőfogadók használatának jogi szabályozásáról,
- a szolgáltatási problémákkal kapcsolatos ügyintézés (fűtési és használati melegvíz szolgáltatási panaszok fogadása, kivizsgálása, számla módosítások elkészítése, további ügyintézés igénylő ügyek esetében a megfelelő részleg felé történő intézkedés),
- tájékoztatás a Távhőtörvényben megjelölt fogyasztóvédelmi hatósági és érdekképviselési jogkörökről, valamint a felhasználó, vagy díjfizető sérelmének jogorvoslati lehetőségeiről,
- a távhőszolgáltatást érintő általános kérdések és a szolgáltató tevékenységi körébe tartozó konkrét kérdések megválaszolása a felhasználóknak, díjfizetőknek, önkormányzatnak, szakértőknek stb.

#### ***4.1. Felhasználói igénybejelentés, tájékoztatás***

##### ***4.1.1. Előzetes tájékoztatás***

Az új felhasználási hely létrehozásában, vagy többletletjesítmény lekötésében érdekelt igénylő, vagy megbízottja (tervező, kivitelező stb.) a távhőszolgáltatás, illetőleg a többletletjesítmény iránti igény kielégítésének műszaki-gazdasági feltételeiről a konkrét igénybejelentés előtt előzetes tájékoztatást kérhet.

A szolgáltató köteles együttműködni az igénylővel a legkedvezőbb vételezési mód előzetes meghatározásában.

##### ***4.1.2. Igénybejelentés a felhasználó részéről***

A távhőhálózatra csatlakozni szándékozó új, vagy a korábbinál nagyobb hőteljesítményt igénylő meglévő felhasználási hely tulajdonosa konkrét igényét és az igénylő adatait az alábbi tartalommal írásban kell a szolgáltató részére bejelentenie.

##### **Lakossági felhasználó esetén**

- az igénylő azonosításához szükséges adatok (név, cím, jogcím, születési hely, születési idő, anyja neve),
- a felhasználási hely adatai (cím, rendeltetés),
- pénzügyi megnevezése, pénzügyi jelzőszám (átutalással történő fizetés esetén),

- az igénybejelentés célja,
- a felhasználási helyre igényelt fogyasztási csúcshőigény, használati melegvíz fogyasztási igény, vagy használati melegvíz előállítási csúcshőigény és az ezt összegző összes csúcshőigény mértéke,
- egyéb műszaki adatok,
- az üzembe helyezés igényelt időpontja.

#### **Egyéb felhasználó esetén**

- az igénylő neve, címe, jogcíme,
- statisztikai azonosító, cégjegyzék, adó- száma,
- a hőenergiát használni kívánó létesítménye neve, címe, megnevezése,
- az igényelt teljesítmény, és igénybevételenek kezdeti időpontja,
- üzembiztonsági igények,
- pénzügyi megnevezése, pénzügyi jelzőszám.

#### **4.1.3. Tájékoztatás a szolgáltató részéről**

Az igénylő által benyújtott igénybejelentés teljesíthetőségére vonatkozóan a szolgáltatót tájékoztatásadási kötelezettség terheli. Az új, vagy többletigény jelentkezése esetén a szolgáltató konkrét műszaki és gazdasági vizsgálat alapján meghatározza az igény kielégítésének műszaki- gazdasági feltételeit. A szolgáltató az igénybejelentésre mind a lakossági mind az egyéb felhasználó esetében 30 napon belül köteles a birtokában lévő adatok alapján tájékoztatást adni és a legkedvezőbb vételezési mód meghatározásában az igénylővel együttműködni.

#### **A tájékoztatásban az alábbi adatok szerepelnek:**

- az igényelt távhőenergiát a szolgáltató az üzemeltetésében lévő távhőrendszerek, mely pontjáról tudja ellátni,
- csatlakozási pont meghatározása,
- az igénylő által fizetendő csatlakozási díj összege,
- a felhasználói és szolgáltatói rendszerek összekapcsolásának műszaki feltételei, valamint a szükséges engedélyek felsorolása,
- a mérőberendezés ajánlott elhelyezési módja, és annak műszaki adatai,
- a választható árszabás,
- ajánlott fizetési mód,
- a távhőszolgáltatás megkezdésének lehetséges időpontja,
- a szolgáltató tájékoztatásában, ajánlatában foglaltak érvényességének időpontja.

Az igénylő a tájékoztatás érvényességi idején belül írásban közölheti a szolgáltatóval módosítási igényeit, ill. nyilatkozhat a tájékoztatásban, ajánlatban közöltek elfogadásáról és a szolgáltató által elvégzendő létesítési munkák megrendeléséről. Az igénylő elfogadó nyilatkozata után 15 napon belül a szolgáltató a szerződést elkészíti és az igénylő részére aláírásra megküldi.



## **4.2. Távhőszolgáltatásra vonatkozó közszolgáltatási szerződés**

*A közszolgáltatási szerződésekre az 2005. évi XVIII. tv. és a végrehajtására kiadott 157/2005. (VIII.15.) kormányrendelet 3. sz. melléklete (Távhő Közszolgáltatási Szabályzat), és Szolnok Megyei Jogú Város Közgyűlése 41/2005. (X.28.) önkormányzati rendeletének előírásait kell alkalmazni.*

A szerződések típusai lehetnek:

- általános közszolgáltatási szerződés,
- egyedi közszolgáltatási szerződés.

### **4.2.1. Szerződés tervezet készítése, szerződéskötés**

A távhőszolgáltatásról alkotott 2005. évi XVIII. törvényben foglaltak szerint a távhőszolgáltatót a lakossági felhasználóval általános közszolgáltatási szerződéskötési kötelezettség, az egyéb felhasználóval egyedi közszolgáltatási szerződéskötési kötelezettség terheli.

A Tsz. 3.§ g) pontja alapján a **felhasználó** „, a távhővel ellátott épületnek, építménynek, a törvényben meghatározott esetben az épületrésznek a távhőszolgáltatóval a távhő mérés szerint történő szolgáltatására vonatkozóan közszolgáltatási szerződéses jogviszonyban álló tulajdonosa, több tulajdonos esetén a tulajdonosok közössége [a társasház, a lakásszövetkezet, a Polgári Törvénykönyv (a továbbiakban: 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:

ga) 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;

gb) egyéb felhasználó: a ga) pontban nem említett épület, építmény tulajdonosa, tulajdonosainak közössége, épületrészenkénti hőmennyiségmérés esetén az egyes épületrészek tulajdonosa;”

- A távhőszolgáltató és a felhasználó között a közszolgáltatási szerződés – a jogszabályokban és jelen üzletszabályzatban meghatározott feltételekkel – a szolgáltatás igénybevételével is létrejön.
- A közszolgáltatási szerződés a távhő mérés szerinti szolgáltatására jöhet létre.
- Abban az esetben, ha a felhasználó a szolgáltatói tájékoztatásban foglaltakat nem teljesítette, a szolgáltató nem köteles a szerződés megkötésére.
- Amennyiben a felhasználó az igénybejelentésre adott szolgáltatói tájékoztatóban foglaltakat teljesítette, vagy a határozott időtartamú közszolgáltatási szerződése megszűnik, írásban kezdeményezheti a közszolgáltatási szerződés tervezet elkészítését. A szolgáltató a szerződéskötés kezdeményezés kézhezvételétől számított 30 napon belül köteles a szerződési ajánlatát (a szerződés tervezet) elkészíteni és a másik szerződő fél részére átadni, vagy elküldeni.
- Ha a szerződési ajánlatot kérő az ajánlat (szerződés tervezet) elkészítéséhez szükséges adatokat, iratokat, valamint a feltételek teljesítésére vonatkozó igazolást nem bocsátotta a szolgáltató rendelkezésére, hiánypótlási igényéről a szolgáltató 15 napon belül köteles a másik felet tájékoztatni. Ebben az esetben ajánlattételre előírt határidő a hiánypótlás teljesítésével kezdődik.

- A közszolgáltatási szerződés a felhasználó által aláírt szerződésnek – a szerződés tervezet átadástól számított – 30 napon belül a szolgáltatóhoz történő visszajuttatásával, a szolgáltató által történt átvétel időpontjában jön létre.
- Ha a felhasználó a szolgáltató szerződés tervezetét véleményeltéréssel írta alá a szerződés nem jön létre és a véleményeltérést új ajánlatnak kell tekinteni. Ebben az esetben a szolgáltató az eltérő álláspontok egyeztetését 15 napon belül kezdeményezni köteles. A szerződés a véleményeltérésben foglaltakban történt eredményes egyeztetés, az egyező álláspontok kialakításával, annak időpontjában jön létre és a szerződés hatálya is ehhez áll be.
- Megszűnik a szolgáltató ajánlati kötöttsége, ha a jogosult, ill. a felhasználói igénnyel jelentkező a szerződés tervezet 30 napon belül aláírva nem küldi vissza, vagy arra vonatkozóan nem nyilatkozik.
- Ha a felhasználó a felhasználási helyről elköltözik, 15 napon belül köteles ezt a szolgáltatónak írásban vagy az ügyfélszolgálaton szóban bejelenteni.

A bejelentés elmulasztása, vagy késedelmes bejelentés esetén az új felhasználó bejelentéséig, a régi, elköltözött felhasználó köteles megfizetni a szerződésszegés miatti pótdíjat a szolgáltató részére.

#### **4.2.2. Általános közszolgáltatási szerződés tartalmi követelményei**

Az általános közszolgáltatási szerződésnek tartalmaznia kell:

- a távhőszolgáltató cégnevét, székhelyét, cégazonosító adatait, a szolgáltatás végző szervezeti egységének cégnevét és címét;
- az igénybejelentő és a felhasználó megnevezését és címét, természetes személyazonosító adatait (cégnevét, székhelyét, cégazonosító adatait); ha a közszolgáltatási szerződést az igénybejelentő kötötte, annak az időpontnak a meghatározását, amikor a felhasználó az igénybejelentő helyébe lép;
- a felhasználó képviselőjének nevét és címét;
- a felhasználási hely címét és helyrajzi számát
- a távhőellátás módját és a hőmennyiségmérés helyét;
- a felhasználási hely hőigényét meghatározó jellemzőket, a légtérfogatot és hőteljesítményt;
- a felhasználó által igényelt hőellátás mértékét, a távhőszolgáltató előbbiekkel kapcsolatos kötelezettségét;
- a teljesítési hely megnevezését;
- a távhő díjának elszámolására szolgáló hőmennyiségmérők helyének, azonosító adatainak megjelölését;
- a felhasználási helyet ellátó hőközpont azonosító adatait, tulajdonosát, üzemeltetőjét, és abban az esetben, ha a felhasználási helyen használati melegvíz ellátás van, a melegvíz-készítéshez szükséges közműves ivóvíz rendelkezésre bocsátójának megnevezését és címét;
- a felhasználási helyen lévő berendezések fenntartására vonatkozó kötelezettségeket;
- a távhőszolgáltatás és a vételezés megkezdésének időpontját;
- a fűtési célú szolgáltatás időtartamát, illetve megkezdésének és befejezésének feltételeit; az üzemvitel során a felhasználó és a szolgáltató együttműködésének szabályozását;
- a távhő díját (díjszabást), hatósági ár esetében az erre történő utalást;
- a Tsz. 44.§.(1) bekezdése szerinti megállapodás esetén a díjfizetők nevét, címét, természetes személyazonosító adatait, vagy az épületrészek adatait, a díj megosztásának a felhasználó által meghatározott módját, arányait;
- az elszámolásra, a számlázásra és a díjfizetésre vonatkozó rendelkezéseket;

- a távhőszolgáltató és a felhasználó szerződésszegésének következményeit;
- országos tüzelőanyag-hiány vagy környezetvédelmi ok esetén az önkormányzat rendeletében megállapított korlátozás mértékét;
- a közszolgáltatási szerződés hatálybalépésének és megszűnésének időpontját, a módosítás lehetőségét és feltételeit, a felmondási időt és a felmondás egyéb feltételeit.

#### **4.2.3. Egyedi közszolgáltatási szerződés tartalmi követelményei**

Az egyedi közszolgáltatási szerződésnek a 4.2.2. pontban foglaltakon kívül tartalmaznia kell:

- a hőhordozó közeg megnevezését, a szolgáltató által biztosított legnagyobb hőteljesítményt és az éves hőmennyiséget, valamint a szolgáltatás egyéb mennyiségi és minőségi jellemzőit;
- a felhasználó által visszaadandó hőhordozó közeg mennyiségi és minőségi jellemzőit,
- a felhasználó üzemének jellegéből adódó, a szolgáltató üzembiztonságát vagy más felhasználó vételezését esetileg zavaró vagy veszélyeztető hatások megszüntetésének módját,
- a távhő vételezését korlátozó eszközökre, berendezésekre vonatkozó megállapodást,
- a települési önkormányzat által jóváhagyott korlátozási sorrend szerinti besorolást.

#### **4.2.4. A szerződés időbeli hatálya és módosítása**

Az általános közszolgáltatási szerződés határozatlan időre szól, melyet a felek közös megegyezéssel 30 napos határidővel bármikor módosíthatnak. A szerződés módosítására a szerződéskötés szabályai értelemszerűen irányadóak.

Az egyedi közszolgáltatási szerződés - ha a felek eltérően nem állapodtak meg – határozott, vagy határozatlan időtartamra szól.

Az egyedi közszolgáltatási szerződést az egyéb felhasználó a szerződésben meghatározott felmondási idővel, az abban meghatározott időpontban mondhatja fel. Ezen szerződés módosítására is a szerződéskötés szabályai értelemszerűen irányadóak.

#### **4.2.5. Díjfizetői megállapodás**

Épületrészenkénti díjmegosztás esetén az épületrész tulajdonos személyében bekövetkezett változást - a felhasználó képviselőjének egyidejű értesítése mellett - az érintett épületrész régi és új tulajdonosa a változástól számított 15 napon belül köteles a szolgáltató részére személyesen, postai levélben, vagy e-mailben bejelenteni.

#### **Új díjfizetői megállapodás megkötésének feltételei:**

Új díjfizetői megállapodás megkötését a régi és új épületrész tulajdonos az érintett ingatlan adás-vételi szerződésének bemutatása mellett a szolgáltató ügyfélszolgálatánál kezdeményezheti.

- Az új díjfizetői megállapodás megkötéséhez el kell végezni a távhőszolgáltatással ellátott épületrészben (lakásban, helyiségben) üzemelő használati melegvízmérő(k) és fűtési költségosztók jegyzőkönyvezett leolvasását.
- Eltérő megállapodás hiányában a melegvízmérők és költségosztók jegyzőkönyvezett leolvasása időpontjáig felmerült hőfogyasztás költsége - beleértve az éves fűtési hőfogyasztás elszámolási különbözetét - a régi tulajdonost, míg az ezen időponttól és mérőállásoktól felmerült hőfogyasztás költsége az új tulajdonost terheli. A melegvízmérők és költségosztók leolvasását a szolgáltató diszpécser szolgálatánál lehet kezdeményezni. Amennyiben a régi és új épületrész tulajdonos együtt nem teszi lehetővé a melegvízmérők és költségosztók közös leolvasását a hőfogyasztás elszámolásánál az új tulajdonos és a szolgáltató által közösen jegyzőkönyvezett értékek a mérvadók.

#### **4.2.6. Díjfizetői kötelezettség átvállalása**

A távhőszolgáltatással ellátott épület, építmény, épületrész tulajdonosa és a bérlő, vagy használó együttes kérelmére a szolgáltató a díjat közvetlenül a bérlő, vagy használó (díjfizető) részére számlázhatja.

- A díjfizetői kötelezettség átvállalását a szolgáltató ügyfélszolgálatán kell személyesen, postai levélben, vagy e-mailben kezdeményezni.
- A díjfizető személyében bekövetkezett változást a felhasználó képviselőjének egyidejű értesítése mellett az érintett épületrész tulajdonosa és a régi díjfizető a változástól számított 15 napon belül köteles a szolgáltató részére bejelenteni.
- Az új díjfizető részére történő számlázást megelőzően el kell végezni a távhőszolgáltatással ellátott épületrészben (lakásban, helyiségben) üzemelő használati melegvízmérő(k) és fűtési költségosztók jegyzőkönyvezett leolvasását.
- Eltérő megállapodás hiányában a melegvízmérők és költségosztók jegyzőkönyvezett leolvasása időpontjáig felmerült hőfogyasztás költsége - beleértve az éves fűtési hőfogyasztás elszámolási különbözetét - a régi díjfizetőt, míg az ezen időponttól és mérőállásoktól felmerült hőfogyasztás költsége az új díjfizetőt terheli.

**A távhőszolgáltatási díj, illetve díjhátralék díjfizető (bérlő, vagy használó) által történő megfizetéséért – a hitelszerződésből eredő kötelezettségeiknek eleget tenni nem tudó természetes személyek lakhatásának biztosításáról szóló törvény alapján az állam, vagy a települési önkormányzat tulajdonában lévő lakóingatlanok kivételével - az érintett ingatlan tulajdonosa 2012. január 01-től egyszerű (sortartó) kezesként felel (2005. évi XVIII.törvény 44.§.(3) bekezdés).**

### **4.3. A közszolgáltatási szerződés megszűnésének esetei**

#### **4.3.1. Szerződés felmondás a felhasználó részéről**

Az általános közszolgáltatási szerződést a felhasználó 30 napos felmondási időpontra mondhatja fel, amennyiben együttes feltételként maradéktalanul eleget tesz a 2005. évi XVIII. törvény 38.§.(2) bekezdésében foglaltaknak.

Amennyiben a felhasználó a távhővel ellátott épületben lévő épületrészben kívánja a távhő igénybevételét megszüntetni, akkor az épületrész tulajdonosa és a felhasználó közösen kezdeményezheti az általános közszolgáltatási szerződés módosítását, ha együttes feltételként maradéktalanul eleget tesznek a 2005. évi XVIII. törvény 38.§. (5) bekezdésében foglaltaknak.

Az általános, valamint az egyedi közszolgáltatási szerződés és a felhasználó, illetve a díjfizető díjfizetési kötelezettsége a felmondási idő lejártával abban az időpontban szűnik meg, amikor a felhasználó a 2005. évi XVIII. törvény 38.§. (2), (4), (5) bekezdéseiben előírt valamennyi feltételt teljesítette és ezt a szolgáltatónak írásban bejelentette.

#### **4.3.2. Szerződés felmondás a szolgáltató részéről**

Az általános, valamint egyedi közszolgáltatási szerződést a szolgáltató az alábbi esetekben mondhatja fel:

- amennyiben a felhasználó, illetve díjfizető a távhő folyamatos és biztonságos szolgáltatását, illetőleg más felhasználó, vagy díjfizető szerződészerű távhővételezését zavarja, vagy veszélyezteti;
- amennyiben a felhasználó, illetve díjfizető a távhő díját nem, vagy nem a szerződésben meghatározott időben fizeti meg;

- amennyiben tudomást szerez arról, hogy a vele szerződéses kapcsolatban álló felhasználó a távhő vételezését a felhasználási helyen megszüntette.

A szerződés felmondását írásban kell közölni a felhasználóval.

#### **4.4. Szerződésszegés és következményei**

##### **4.4.1. Szerződésszegés a távhőszolgáltató részéről**

A szolgáltatói szerződésszegő magatartás és annak jogkövetkezményei a 2005. évi XVIII. törvény 49.§. (1), 50.§. (1) – (6) és 51.§. (1) bekezdésében, és Szolnok Megyei Jogú Város Közgyűlése 41/2005.(X.28.) önkormányzati rendeletének 25. és 27.§-aiban foglaltak alapján az alábbiak.

- A távhőszolgáltatást a közszolgáltatási szerződésben meghatározott időpontban nem kezdi meg.  
Jogkövetkezmény: a szolgáltató köteles a felhasználó, vagy díjfizető részére az önkormányzat rendeletében meghatározott mértékű kötbért fizetni.
- A távhőt nem a közszolgáltatási szerződésben meghatározott, illetőleg nem a tőle elvárható módon szolgáltatja.  
Jogkövetkezmény: a szolgáltató köteles a felhasználó, vagy díjfizető részére az önkormányzat rendeletében meghatározott mértékű kötbért fizetni.
- A távhő felhasználó részére történő szolgáltatását nem hitelesített mérőeszköz használatával végzi.  
Jogkövetkezmény: a szolgáltató köteles a felhasználó, vagy díjfizető részére az önkormányzat rendeletében meghatározott mértékű kötbért fizetni.
- A távhőszolgáltatás előre tervezhető munkák miatti szüneteltetéséről a felhasználót az üzletszabályzatban, vagy a közszolgáltatási szerződésben előírt módon és időben nem értesíti.  
Jogkövetkezmény: a szolgáltató köteles a felhasználó, vagy díjfizető részére az önkormányzat rendeletében meghatározott mértékű kötbért fizetni.
- Felróható magatartása folytán a távhőszolgáltatás megszűnik, vagy azt a 2005. évi XVIII.törvény 40-41.§.-okban foglaltakon túlmenően szünetelteti, vagy korlátozza.  
Jogkövetkezmény: a szolgáltató köteles a felhasználó vagy díjfizető részére a díj arányos részére visszatéríteni.
- A távhőszolgáltatás felfüggesztése esetén a felfüggesztési ok megszüntetésére vonatkozó írásbeli értesítés kézhezvételét követő munkanapon a felhasználó részére a távhőszolgáltatást nem kezdi meg.  
Jogkövetkezmény: a szolgáltató köteles a felhasználó, vagy díjfizető részére az önkormányzat rendeletében meghatározott mértékű kötbért fizetni.
- Ha a felhasználói berendezések műszaki állapota megfelelő, akkor szolgáltatói szerződésszegésnek minősül a felhasználóval szemben, ha a használati melegvíz hőmérséklete a kifolyónál, vételezési helyen egy perc használat után nem éri el a 40 °C hőmérsékletet.

Jogkövetkezmény: a szolgáltató köteles a felhasználó, vagy díjfizető részére az önkormányzat rendeletében meghatározott mértékű díjvisszatérítést fizetni.

A díjvisszatérítés és a kötbér megfizetése (jóváírása) nem mentesíti a szolgáltatót az okozott kár megtérítése alól. A felhasználó, vagy díjfizető csak a megfelelő módon igazolt és jogos kárának megtérítését igényelheti. A szerződésszegéssel okozott – a felhasználó, vagy díjfizető által hitelt érdemlően bizonyított – kárt a szolgáltató köteles megtéríteni.

#### **4.4.2. Szerződésszegés a felhasználó, illetve díjfizető részéről**

A felhasználó, illetve díjfizető szerződésszegésének esetei és annak jogkövetkezményei a 2005. évi XVIII. törvény 49.§. (2), 50.§. (1) – (6) és 51.§.(2), (3),(4),(5) bekezdéseiben, és Szolnok Megyei Jogú Város Közgyűlése 41/2005.(X.28.) önkormányzati rendeletének 9, 10,11. és 26.§-aiban foglaltak alapján az alábbiak:

- A szerződésben meghatározott hűteljesítményt túllépi.  
Jogkövetkezmény: a felhasználó, illetve díjfizető köteles a szolgáltató részére az önkormányzat rendeletében meghatározott mértékű pótdíjat fizetni.
- A távhő folyamatos és biztonságos szolgáltatását, illetőleg más felhasználó, vagy díjfizető szerződésszerű távhővételezését zavarja, vagy veszélyezteti.  
Jogkövetkezmény: a szolgáltató a távhőszolgáltatást felfüggesztheti, vagy a közszolgáltatási szerződést felmondhatja.
- A mérőeszközt, vagy a mérőeszköz hitelességét tanúsító jelet (plombazár, hitelesítési bélyegzés, matrica) eltávolítja, vagy megrongálja, továbbá a mérőeszköz meghibásodását, sérülését, illetve a mérőeszköz hitelességét tanúsító jelek sérülését, illetve hiányát azok észlelésétől számított 24 órán belül a távhőszolgáltatónak nem jelenti be.  
Jogkövetkezmény: a felhasználó, illetve díjfizető köteles a szolgáltató részére az önkormányzat rendeletében meghatározott mértékű pótdíjat fizetni.
- A felhasználó a tulajdonában lévő elszámolási használati melegvízmérő előzetes szolgáltatói értesítés szerinti időpontban történő javításának, vagy hitelesítés miatti cseréjének kivitelezését nem teszi lehetővé.  
Jogkövetkezmény: a felhasználó, illetve díjfizető köteles a szolgáltató részére az önkormányzat rendeletében meghatározott mértékű pótdíjat fizetni, továbbá a szolgáltató a távhőszolgáltatást a szerződésszegő állapot megszüntetéséig felfüggesztheti.
- A mérőeszköz befolyásolásával, vagy megkerülésével – ideértve a mérőeszköz, vagy annak hitelességét tanúsító jel megrongálását és eltávolítását is – távhőt vételez.  
Jogkövetkezmény: a felhasználó, illetve díjfizető köteles a szolgáltató részére az önkormányzat rendeletében meghatározott mértékű pótdíjat fizetni, továbbá a szolgáltató a távhőszolgáltatást a szerződésszegő állapot megszüntetéséig felfüggesztheti.
- Felhasználó a 157/2005. (VIII.15.) Korm.rendelet 3.sz. melléklet 15.1. pontja szerinti ellenőrzés végrehajtását nem teszi lehetővé.  
Jogkövetkezmény: a felhasználó, illetve díjfizető köteles a szolgáltató részére az önkormányzat rendeletében meghatározott mértékű pótdíjat fizetni.
- A távhő díját nem, vagy nem a szerződésben meghatározott időben fizeti meg.  
Jogkövetkezmény: a szolgáltató a távhőszolgáltatást felfüggesztheti.
- A távhőszolgáltatás díját a szolgáltató írásbeli felszólítás ellenére az esedékesség lejártát követő 60 napon belül nem fizeti meg.  
Jogkövetkezmény: a szolgáltató a közszolgáltatási szerződést felmondhatja.

- A korlátozási rendelkezéseknek nem tesz eleget.  
Jogkövetkezmény: a felhasználó, illetve díjfizető köteles a szolgáltató részére az önkormányzat rendeletében meghatározott mértékű pótdíjat fizetni.
  - A távhő vételezését nem a 2005. évi XVIII. törvény 38.§.(2), (4), illetve (5) bekezdésében foglalt feltételekkel szünteti meg.  
Jogkövetkezmény: a felhasználó, illetve a díjfizető köteles a szolgáltató részére az önkormányzat rendeletében meghatározott mértékű pótdíjat fizetni, továbbá a szolgáltató a közszolgáltatási szerződést felmondhatja.
  - Szabálytalan vételezésnek minősül a felhasználói tulajdonú elszámolási melegvízmérő(k) beépítési kötelezettségének elmulasztása.  
Jogkövetkezmény: a felhasználó, illetve a díjfizető köteles a szolgáltató részére az önkormányzat rendeletében meghatározott mértékű pótdíjat fizetni, továbbá a szolgáltató a közszolgáltatási szerződést felmondhatja.
- A szolgáltató a távhőszolgáltatás felfüggesztését és a közszolgáltatási szerződés felmondását, csak oly módon alkalmazhatja, hogy azok ne érintsék a teljesítő felhasználót, illetve díjfizetőt.  
A távhőszolgáltatás felfüggesztésével, valamint a felfüggesztés megszüntetésével felmerült költségeket a szolgáltató jogosult a szerződésszegés elkövetőjére áthárítani.  
A szolgáltatás felfüggesztése nem mentesíti a felhasználót, illetve díjfizetőt az egyéb következmények (a mérés szerinti elszámolás feltételeinek helyreállítási költségei, kiszállási díj, az okozott kár megtérítése, a behajtási és/vagy szabálysértési eljárás megindítása stb.) viselése alól.  
A szolgáltató felfüggesztett szolgáltatás esetén is jogosult a felhasználó, illetve díjfizető vételezését, a felhasználói berendezések – és a felfüggesztéskor elhelyezett plombazárak állapotát a helyszínen ellenőrizni.  
Ha a felhasználó, vagy díjfizető a szolgáltató részére hitelt érdemlően igazolja a felfüggesztés okának megszűnését és ezzel egy időben kiegyenlíti a felfüggesztéssel kapcsolatban a szolgáltatónál felmerült költségeket (ki- és visszakapcsolás díja, beépített anyagok költsége stb.) akkor a szolgáltató köteles a következő munkanapon a távhőszolgáltatást megkezdeni.
  - A szerződés felmondása nem mentesíti a felhasználót, illetve díjfizetőt az egyéb következmények (a felfüggesztés költségeinek megfizetése, díjhátralék megfizetése, jogi eljárások költségei stb.) viselése alól.  
Ha a szerződés felmondását követően a szolgáltatás felfüggesztésére a felhasználónak, illetve díjfizetőnek felróható okból nem kerül sor, akkor a további felhasználás szerződés nélküli távhőfogyasztásnak minősül és a felhasználó, illetve díjfizető köteles a hatályos önkormányzati rendeletben meghatározott mértékű pótdíj megfizetésére.  
Ha a szerződés felmondását követően a szolgáltatás felfüggesztésére sor kerül, akkor a felhasználó, illetve díjfizető a hatályos önkormányzati rendeletben meghatározott mértékű mérsékelt díjat köteles fizetni.
  - A szerződésszegéssel okozott – a szolgáltató által hitelt érdemlően bizonyított – kárt a felhasználó, illetve díjfizető köteles megtéríteni.
  - A közszolgáltatási szerződés nélküli távhőfogyasztás esetén – az ebből származó jogkövetkezményekért – az érintett ingatlan ingatlan-nyilvántartás szerinti tulajdonosa felel.

## **4.5. Panaszok, reklamációk ügyintézési rendje**

### **4.5.1. Általános előírások**

Alapvető követelmény aminek szigorúan kell illeszkednie az ALFA-NOVA Kft. stratégiai céljaiban megfogalmazott fogyasztó centrikus szemléletnek:

#### ***Minden panaszbejelentésre intézkedni kell!***

A felhasználók, vagy díjfizetők részéről a panaszbejelentések megtétele és fogadása történhet személyesen, írásban, telefonon. A panaszok felvételével, rögzítésével, az intézkedések sorrendiségével, az elhárítás, vagy válaszadási kötelezettséggel az adott panasz jellegével kapcsolatos vezető, vagy ügyintéző a felelős. A panaszok kivizsgálásával kapcsolatos feladatokat (helyszíni ellenőrzés, személyes konzultáció, válaszlevél, számlamódosítás stb.) ellátó ügyintézőt az érintett területfelelős vezetője (ügyfélszolgálati csoportvezető, műszaki vezető, területi igazgató, ügyvezető igazgató) jelöli ki. Az illetékes ügyintéző a személyes előadói munkafüzetén veszi át a nevére kiszignált panaszbejelentést.

Az ügyintéző írásos választ köteles adni minden levélben érkezett panaszbejelentésre, továbbá az olyan panaszokra és felvetésekre, melyeket – személyes egyeztetés esetén – szóban nem kellő mélységben lehet elfogadtatni.

Az ügyintézőnek az írásban vagy telefonon megtett panaszra 15 napos általános ügyintézési idő áll rendelkezésére.

**Minden panaszbejelentéssel összefüggésben keletkezett dokumentumot (a felhasználó, vagy díjfizető által becsatolt iratok, munkalap, mérőleolvasó lap stb.) a szolgáltató köteles az iratmegőrzés előírásai szerinti időszakra megőrizni.**

### **4.5.2. Kifogás a számla ellen**

- A felhasználó, vagy díjfizető a számla ellen kifogást emelhet. A kifogás bejelentésének a számla kiegyenlítésére halasztó hatálya nincs. A szolgáltató köteles a kifogást megvizsgálni, és ennek eredményéről a felhasználót, illetve díjfizetőt legkésőbb a kifogás vételétől számított 15 napon belül írásban értesíteni.
- Amennyiben a jogosnak minősülő számlareklamáció miatt a felhasználót, vagy díjfizetőt díjvisszatérítés illeti meg, azt a szolgáltató a visszatérítés jogosságának megállapítását követő havi számlázása során köteles jóváírni, illetve visszatéríteni.
- Amennyiben a szolgáltató hibájából történt téves számlázás miatt a szolgáltatót – a kijavított számla alapján - díj, vagy díjkülönbözet illeti meg azt a felhasználó, vagy díjfizető a szolgáltatóval történt külön megállapodás szerinti időpontban jogosult és köteles kiegyenlíteni. A külön megállapodás szerinti határidőn túli teljesítés, valamint ha a felhasználó, vagy díjfizető a számlában feltüntetett díjat az esedékesség napjáig nem egyenlíti ki, az késedelmes fizetésnek minősül.
- Amennyiben a szolgáltató, illetve a felhasználó, vagy díjfizető a fizetési határidő időpontjáig kötelezettségét nem teljesíti, köteles a külön jogszabályban meghatározott kamatokat, valamint az igazolt költségeket a másik félnek megtéríteni.



#### **4.5.3. Kifogás az elszámolás alapját képező mérővel szemben, és elszámolás hibás mérés esetén**

Az elszámolás alapját képező mérőeszköz mérésügyi megfelelőségét, illetve a mérés technológiai helyének az önkormányzat rendeletében foglaltak szerinti megfelelőségét a másik fél kérésére a mérőeszköz tulajdonosa köteles a HBM-i Kormányhivatal Debreceni Mérésügyi és Műszaki Biztonsági Hatóságával a mindenkori hatályos előírásai szerint megvizsgáltatni és a vizsgálat eredményét dokumentálni.

- Amennyiben a mérőeszköz mérési hibája a mérésügyi előírásokban meghatározott mértéket túllépi, vagy más ok miatt hiteles mérésre alkalmatlan, a mérő vizsgálatával, cseréjével összefüggésben felmerült minden költség a mérőeszköz tulajdonosát terheli.
- Amennyiben a vizsgálat eredménye szerint a mérő megfelelően működik, illetve a mérési pontosság a megengedett hibahatárt nem lépi túl az előző költségeket a mérőeszköz tulajdonosa jogosult a felülvizsgálatot kezdeményező félre áthárítani.
- Az elszámolási mérőeszköz meghibásodása esetén a meghibásodás időtartamára az előző év azonos időszakában mért mennyiség azonos szolgáltatási, illetve vételezési körülményeire korrigált mennyiségét kell az elszámolás alapjának tekinteni. Ilyen időszak hiányában a meghibásodás elhárítását követő vagy a meghibásodás időpontját megelőző, legalább egy hónap hőfelhasználása képezi a korrekció alapját.
- Fűtési költségosztó meghibásodása esetén – a leolvasás adatainak rögzítése során – az adott hőleadó készülék hőleadását a felhasználási hely azonos fekvésű és funkciójú helyiségeiben felszerelt hőleadó készülékek hőleadásának átlagaként kell figyelembe venni.

#### **4.5.4. Minőségi reklamáció**

- Amennyiben a szolgáltató a vonatkozó szabványokban és jogszabályokban megállapított távhőszolgáltatási minőségi paraméterektől eltér, abban az esetben a felhasználó, illetve díjfizető minőségi reklamációval fordulhat az ügyfélszolgálati irodához. Szolgáltató köteles a beérkezett minőségi kifogást soron kívül, ill. a felhasználóval, vagy díjfizetővel egyeztetett időpontban kivizsgálni és a hiba jellegétől függően intézkedni a hiba elhárításáról.
- A szolgáltató tulajdonában lévő rendszerek hibaelhárítási költségei a szolgáltatót-, a felhasználó tulajdonában lévő rendszerek hibaelhárítási költségei a felhasználót terhelik.
- Szolgáltató a felhasználói berendezések hibáinak javítását külön megrendelés és a felmerül költségek megtérítése mellett végzi, kivéve, ha a felhasználó a tulajdonát képező rendszerek üzemeltetésére üzemeltetési és karbantartási szerződést kötött a szolgáltatóval.
- Az olyan panaszbejelentések kivizsgálásának és hibaelhárításának költségeit, illetve az okozott kárt, ami nem a szolgáltatói tevékenység hiányosságaiából ered, vagy az üzemeltetési és karbantartási szerződés alapján nem a szolgáltató felelősségi körébe tartozik, azt az alaptalan kivizsgálást kérő felhasználónak, illetve díjfizetőnek kell megtérítenie.

#### **4.5.5. Központi diszpécser szolgálat ügyintézési rendje**

Cím:.....Szolnok, Széchenyi krt. 2. Tel.: 56/423-420

Hibafelvétel: .....0<sup>oo</sup>-24<sup>oo</sup> óráig

Hiba- és panaszfelvétel módja: .....személyesen, vagy telefonon.

Fogadható hiba- és panaszbejelentések típusa: - szolgáltatói rendszer meghibásodás  
 - felhasználói rendszer meghibásodás  
 - szolgáltatás minőségi reklamáció  
 - elszámolási mérő meghibásodás, csere

Megjegyzés: felhasználói rendszer meghibásodás esetén amennyiben a felhasználói berendezések üzemeltetésére és hibaelhárítására a felhasználó a szolgáltatóval szerződést nem

kötött, a szolgáltató a további kármegelőzést célzó beavatkozásokat végrehajtja, azonban a hibaelhárítást külön megrendelés alapján a költségek megtérítése mellett végzi el.

#### ***A központi diszpécser szolgálat dolgozóinak feladatai***

- felveszi és a „Hibafelvételi iktatókönyvben” regisztrálja a felhasználói, vagy díjfizetői panasz és hibabejelentéseket,
- eldönti az intézkedések sorrendiségét és fontosságát,
- kitölti és a hibaelhárítást végző csoport felé továbbítja a munkalapokat, majd visszaérkezés után a „Hibafelvételi iktatókönyvben” dokumentálja a hibaelhárítás tényét, illetve megrendelésre végzett javítás esetén a munkalapot továbbítja a könyvelés felé,
- tartja a kapcsolatot a hibaelhárítást végző csoport tagjaival,
- az ALFA-NOVA Kft. szolgáltatásaival kapcsolatos tájékoztatást és információkat a felhasználók, illetve díjfizetők részére szóban megadja,
- ellátja a telefonközpont kezelésével járó feladatokat.

#### ***Panaszbejelentések regisztrálása***

Felhasználói, illetve díjfizetői panaszbejelentés alapján a panaszról felvett jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell az alábbiakat:

- a) a fogyasztó neve, lakcíme,
- b) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- c) a fogyasztó panaszának részletes leírása, a fogyasztó által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- d) a vállalkozás nyilatkozata a fogyasztó panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnal kivizsgálása lehetséges,
- e) a jegyzőkönyvet felvevő személy és – telefonon, vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével – a fogyasztó aláírása,
- f) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,
- g) telefonon, vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosító száma,

#### ***Hibabejelentések regisztrálása***

Az ügyeletes diszpécser a hozzá beérkező hibabejelentéseket köteles az erre rendszeresített nyomtatványon az alábbi pontok teljeskörű és pontos kitöltésével a bejelentést követően bejegyezni:

- sorszám,
- bejelentés időpontja,
- panaszos neve és címe,
- a panasz rövid leírása,
- információ időpont közlésével, hogy a panaszos mikor tartózkodik otthon,
- diszpécser aláírása,
- a hibaelhárítás várható időpontja és módja,
- munkalap száma
- a hiba- vagy panasz jellege, ezen belül
  - jogos panasz
  - jogtalan panasz
- fűtés-szerelés karbantartási szerződéssel rendelkezik-e:
  - igen
  - nem
- egyéb hiba, illetve panaszbejelentéssel összefüggő információk.

Megjegyzés: a felhasználói tulajdonban lévő fűtési- és használati melegvíz rendszereken az Átalánydíjas Üzemeltetési és Karbantartási Szerződés alapján végzett hibaelhárításról, illetve munkavégzésről „fekete” színű munkalap, míg szerződés hiányában ugyanezen munkákról „piros” színű munkalap készül.

#### **4.5.6. Ügyfélszolgálati iroda ügyintézési rendje**

Cím: Szolnok, Széchenyi krt.2.  
Tel./fax.: 56/423-421,  
Tel.: 56/422-237, 56/421-306.  
E-mail: szolnok@alfanova.hu

Ügyfélfogadási rend:	Hétfő:	7 <sup>30</sup> -15 <sup>00</sup>	Csütörtök:	7 <sup>30</sup> -15 <sup>00</sup>
	Kedd:	7 <sup>30</sup> -15 <sup>00</sup>	Péntek:	7 <sup>30</sup> -12 <sup>00</sup>
	Szerda:	7 <sup>30</sup> -19 <sup>30</sup>		

Panaszfelvétel módja: írásban, személyesen, vagy telefonon.

Fogadható panaszbejelentések típusa: ..... - közüzemi jogviszonnal kapcsolatos reklamáció,  
- számlareklamáció,  
- hőfogyasztás elszámolásával kapcsolatos reklamáció.

#### **Az ügyfélszolgálati iroda dolgozóinak feladatai:**

- a beérkezett panaszbejelentés alapján az ALFA-NOVA Kft. nyilvántartási rendszerében ellenőrzi a panaszos jogviszonyával, továbbá a számlázással, elszámolással kapcsolatos adatokat,
- szükség esetén felkéri a panaszost további dokumentumok becsatolására,
- helyszíni vizsgálat, vagy ellenőrzés szükségessége esetén tájékoztatja a panaszost annak okáról, egyezteti vele a végrehajtás várható időpontját,
- a diszpécser szolgálat felé kezdeményezi a helyszíni vizsgálatot, bejelenti annak tárgyát, a panaszos adatait és egyeztetni a végrehajtás időpontját,
- a nyilvántartási adatok és a panaszbejelentés összevetése alapján megvizsgálja a bejelentés jogszerűségének megalapozottságát,
- jogosnak minősülő panaszbejelentés esetén - a panaszos egyidejű tájékoztatása, illetve értesítése mellett - az összegyűjtött információk alapján végrehajtja a szükséges szerződés, nyilvántartási adat, számla és elszámolás korrekciókat, illetve módosításokat,
- nem jogosnak minősülő panaszbejelentés esetén tájékoztatja a panaszost a bejelentés kivizsgálásának eredményéről,
- amennyiben a panaszos nem fogadja el az ügyintézés tartalmát, vagy módját a panasz kivizsgálására a panaszossal közösen „Panaszfelvételi jegyzőkönyv”-et állít ki.

#### **4.5.7. Az ALFA-NOVA Kft. központi titkárság ügyintézési rendje**

Cím: 2400 Dunaújváros, Építők útja 1.  
Tel./fax.: 25/411-528  
E-mail cím: dunaujvaros@alfanova.hu

Panaszfelvétel módja: írásban, vagy telefonon.

Fogadható panaszbejelentések típusa: minden olyan panaszbejelentés, reklamáció, melynek az ügyintézését a felhasználó, vagy díjfizető megítélése szerint az ALFA-NOVA Kft. Szolnoki Területi Igazgatósága nem a hatályos jogszabályi előírásoknak, szerződéses kötelezettségeknek, illetve a szolgáltatótól elvárható magatartásnak megfelelően hajtotta végre.

***A titkárság feladata:***

Az írásban, vagy telefonon beérkező panaszok, reklamációk fogadása és felvezetése a bejövő levelek nyilvántartásába. A panaszokkal kapcsolatos ügyintézés, személyes konzultáció, illetve válaszlevél elkészítését végrehajtó felelős ügyintézőt az ügyvezető igazgató jelöli ki.

Az illetékes ügyintéző az „Előadói munkafüzetén” veszi át a nevére kiszignált panaszbejelentést.

A panaszok kivizsgálásának és a vizsgálat eredményeként végrehajtandó intézkedések megtételének rendje megegyezik a 4.5.1. pontban foglaltakkal.

***4.5.8. Az ALFA-NOVA Kft. Szolnoki Területi Igazgatóság titkárság ügyintézési rendje***

Cím: Szolnok, Széchenyi krt.2.  
 Tel./fax.: 56/423-421,  
 Tel.: 56/422-237, 56/421-306.  
 E-mail cím: szolnok@alfanova.hu

Panaszfelvétel módja: írásban, személyesen, vagy telefonon.

Fogadható panaszbejelentések típusa: minden olyan panaszbejelentés, reklamáció, melynek az ügyintézését a felhasználó, vagy díjfizető megítélése szerint az ALFA-NOVA Kft. diszpécser szolgálata, illetve ügyfélszolgálata nem a hatályos jogszabályi előírásoknak, szerződéses kötelezettségeknek, illetve a szolgáltatótól elvárható magatartásnak megfelelően hajtotta végre.

***A titkárság feladata:***

Az írásban, személyesen, vagy telefonon beérkező panaszok, reklamációk felvezetése a „Reklamációk és panaszos levelek nyilvántartásába”. A panaszokkal kapcsolatos ügyintézés, személyes konzultáció, illetve válaszlevél elkészítését végrehajtó felelős ügyintézőt az ügyvezető jelöli ki. Az illetékes ügyintéző az „Előadói munkafüzetén” veszi át a nevére kiszignált panaszbejelentést.

A panaszok kivizsgálásának és a vizsgálat eredményeként végrehajtandó intézkedések megtételének rendje megegyezik a 4.5.1. pontban foglaltakkal.

***4.5.9. A panaszok felvételével, ügyintézésével kapcsolatos követelmények***

***A helyszínen szerelést, illetve ellenőrzést végző dolgozókkal szembeni elvárások:***

- Mindig az előzetesen egyeztetett időpontban, vagy időtartamon belül érkezik.
- Mindig ápolts, tiszta ruhában érkezik, használja a „kitűzőt”, szerszámait a rendszeresített táskában viszi.
- A felhasználót, illetve díjfizetőt tájékoztatja a munkavégzés céljáról, tartalmáról és várható időtartamáról.

- Előre elnézést kér az esetleges kellemetlenségekért, amit munkájával okozni fog.
- A munkaterület környezetét megvédi az esetleges sérüléstől, szennyeződéstől.
- Munkáját folyamatosan és szakszerűen végzi, melynek eredményességét a helyszínen ellenőrzi.
- A bejelentett hibát elhárítja, az esetleg észlelt egyéb hiányosságokra felhívja a figyelmet.
- Ha véletlen kárt okoz, ezért elnézést kér és munkahelyi vezetője felé történő azonnali jelentéssel gondoskodik az okozott kár megtérítéséről.
- A munkavégzés alatt nem dohányzik, szeszes italt nem fogad el.
- A felhasználó, illetve díjfizető kérdéseire –amennyiben azok a munkaköréhez tartoznak - pontos és szakszerű válaszokat ad. A munkaköréhez nem tartozó kérdések esetében tájékoztatja a felhasználót, illetve díjfizetőt az illetékes ügyintéző elérési lehetőségeiről.
- Az ALFA-NOVA Kft-re vonatkozó pozitív megnyilatkozásokat megköszöni. Az esetleges negatív észrevételekre – ha tud – szakszerű magyarázatot ad, vagy közli, hogy továbbítani fogja vezetői felé.
- A munkaterületet tiszta állapotba hozza, a munkalapot elkészíti és udvariasan elköszön.

#### ***A panaszt felvevő és intézkedő személyekkel kapcsolatos elvárások***

- A panaszosnak udvariasan köszön, röviden és célratorően megkérdezi nevét, a panasz helyét és tárgyát.
- A panaszbejelentőt leülteti és rangra, korra, nemre való tekintet nélkül a lehető legnagyobb tiszteletet megadja neki.
- A panaszos indulatos fellépése esetén igyekezzon megnyugtatni és lecsillapítani.
- Ha szükséges és módja van rá, még a panaszos jelenlétében tegye meg azokat az intézkedéseket, amelyeket a panaszos elvár.
- Bármennyire is megbántja a panaszos az intézkedő személyt, viszont gorombáskodni, udvariatlannak lenni TILOS és nem célravezető eljárás.
- Rendkívül udvariasan, ugyanakkor határozottan próbálja meg a panaszost az általa fontosnak tartott egyéb tájékoztatásról, magánvéleményről, nem oda tartozó dolgokról áttérteni csak a panasszal kapcsolatos témára.
- Legyen rövid, célratorő. Csak azokról a dolgokról beszéljen a panaszossal, ami a témához tartozik.
- Ne hagyja provokálni magát. Higgadtan és kerülve a felesleges vitákat terelje az adott problémakörre vissza a panaszost.
- Kerülje a lekezelő és megalázó szituációkat.
- A fogyasztó centrikus szolgáltatást minden partner, minden alkalommal, nemcsak szóban, de a tettekben is érzékelje.

#### ***4.5.10. Panaszbejelentésre vonatkozó jogorvoslati lehetőségek***

A felhasználó, illetve díjfizető panaszával elsődlegesen a szolgáltató ügyfélszolgálatához, vagy a szolgáltató vezetőjéhez fordulhat. A panaszbejelentés kivizsgálására és az intézkedés megtételére a szolgáltató érintett szervezeti egységének vezetője által kijelölt ügyintéző jogosult és köteles. Ha felhasználó, illetve díjfizető megítélése szerint a panaszügyintézés során a szolgáltató nem a hatályos jogszabályi és szerződéses előírásoknak megfelelően járt el, akkor jogorvoslatért az alábbi felügyeleti szervekhez fordulhat:

**Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal**

Cím: 1054 Budapest, Bajcsy-Zsilinszky út 52.

Postacím: 1388 Budapest, Pf.: 89.

Tel.: 1/459-7777

Fax.: 1/459-7776

E-mail: [mekh@mekh.hu](mailto:mekh@mekh.hu)Hatáskör:

A Távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény hatálya alá tartozó és hatáskörébe utalt létesítmények és engedélyesek tekintetében

- a) kiadja, módosítja vagy visszavonja
  - aa) a távhőtermelői létesítési engedélyt,
  - ab) a távhőtermelői működési engedélyt,
  - ac) a távhőtermelői tevékenység megszüntetésére vonatkozó engedélyt,
  - ad) a távhőtermelő létesítmény megszüntetésére vonatkozó engedélyt,
  - ae) a távhőszolgáltatói működési engedélyt,
  - af) a távhőszolgáltatói tevékenység megszüntetésére vonatkozó engedélyt;
- b) ellenőrzi a távhőtermelő és távhőszolgáltató működési engedélyében előírt követelmények, feltételek betartását, e tekintetben együttműködik a fogyasztóvédelmi hatósággal, továbbá a felhasználói érdekképviselőkkel;
- c) jóváhagyja az e törvény hatálya alá tartozó engedélyest érintő, a 19. § (1) bekezdése szerinti cégjogi eseményeket, valamint az engedélyesben történő befolyásszerzéseket;
- d) ellátja az ármegállapítással összefüggő, e törvényben meghatározott feladatokat;
- e) ellátja a távhőszolgáltatási támogatással összefüggő, e törvény felhatalmazása alapján kiadott miniszteri rendeletben meghatározott feladatokat; és
- f) negyedévenként rendszeresen vagy eseti felhívásra tájékoztatja az energiapolitikáért felelős minisztert (a továbbiakban: miniszter) és a közigazgatás-szervezésért felelős minisztert a hatósági ellenőrzés során tudomására jutott és az 57/D. § (5) bekezdés szerinti kötelező adatszolgáltatás révén rendelkezésére álló adatokról;
- g) elvégzi, valamint az érintett engedélyesek közreműködésével elvégzetteti a távhőszolgáltató működési területén a felhasználói elégedettségi szint, továbbá a távhőszolgáltatóval szembeni elvárás, valamint a távhőszolgáltatás jellemzőinek felmérését.

(2) A Hivatal ellenőrzi és felügyeli az engedélyesnél, a távhőszolgáltatónak távhőt értékesítőnél (a továbbiakban: értékesítő), a külön kezelt intézménynél, a befolyásszerzőnél és az egyedi szerződés alapján termelőnél a jogszabályban, engedélyes esetén az engedélyben, valamint a Hivatal egyéb határozatában foglalt előírások és követelmények megtartását, azok megszegése esetén az e törvény felhatalmazása alapján kiadott kormányrendeletben meghatározott összegű bírság alkalmazását rendelheti el.

(3) A Hivatal ellenőrzési feladatainak teljesítése érdekében, annak mértékéig jogosult a (2) bekezdésben meghatározottaktól eseti és rendszeres információt kérni, jogszabályban vagy hatósági döntésben előírt kötelezettségével, engedélyhez kötött tevékenységével vagy a

távhőszolgáltatási támogatással kapcsolatos iratokba betekinteni, azokról másolatot, kivonatot készíteni, ideértve az üzleti titkot tartalmazó iratokat is.

(4) Közigazgatási perben nincs helye a keresetlevél halasztó hatálya elrendelésének, ha a Hivatal határozatában a távhőszolgáltatási támogatás igénybevételének jogszerűsége, engedélyes kijelölése vagy engedélyének visszavonása tárgyában döntött.

(5) A Hivatal véglegessé vált határozatait - a személyes és védett adatok kivételével - a honlapján közzéteszi.

**Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztálya**

Cím: 5000 Szolnok, Indóház út 8.

Lev.cím: 5000 Szolnok, Indóház út 8.

Tel.: 56/795-165

E-mail: [jasz.fogyved@jasz.gov.hu](mailto:jasz.fogyved@jasz.gov.hu)

A 2005. évi XVIII. törvény a távhőszolgáltatásról az alábbiak szerint határozza meg a fogyasztóvédelem hatáskörét:

**8. § (1) A fogyasztóvédelmi hatóság:**

*a)* az önkormányzat jegyzőjének megkeresése alapján véleményezi a távhőszolgáltató üzletszabályzatát,

*b)* eljár a 11. § (2) bekezdésében, a 36. §-ban, a 40. § (2) bekezdésében, a 43. § (1)-(4) bekezdésében, a 44. §-ban, a 46. §-ban, valamint az 53. §-ban foglalt rendelkezések lakossági felhasználóval, illetve természetes személy díjfizetővel szembeni megsértése esetén.

(2) A fogyasztóvédelmi hatóság eljárására a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvényt (a továbbiakban: Fgytv.) kell alkalmazni azzal, hogy az e törvény szerinti lakossági felhasználó az Fgytv. alkalmazásában fogyasztónak minősül akkor is, ha nem természetes személy.

(3) Az (1) bekezdés *b)* pontjában említett rendelkezések az Fgytv. alkalmazásában fogyasztóvédelmi rendelkezések.

(4) A fogyasztóvédelmi hatóság eljárása során az Fgytv.-ben foglalt jogkövetkezményeken kívül - jogsértés megállapítása esetén - az alábbi jogkövetkezményeket is alkalmazhatja:

*a)* a távhőszolgáltató az (1) bekezdés *b)* pontjában foglaltak betartására kötelezése,

*b)* a távhőszolgáltató az (1) bekezdés *b)* pontja szerinti kötelezettsége megsértése esetén, amelyhez jogszabály vagy üzletszabályzat jogkövetkezményt rendel, a jogkövetkezmény megállapítása és teljesítésének előírása vagy a jogkövetkezmény alkalmazásának megtiltása, és

*c)* ha a felhasználót visszatérítés illeti meg, az annak teljesítésére való kötelezés.

**Budapest Főváros Kormányhivatala, Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály**

**Cím:** 1051 Budapest, Sas u. 19. III. em.  
**Lev.cím:** 1364 Budapest, Pf. 144  
**Tel.:** 06-1-450-2598  
**E-mail:** fogyved\_kmf\_budapest@bfkh.gov.hu

**Megyei Jogú Város Jegyzője**

**Cím:** 5000 Szolnok, Kossuth tér 9.  
**Tel.:** 56/503-503, 56/503-443  
**Fax.:** 56/503-407  
**E-mail:** jegyzo@ph.szolnok.hu

Hatáskör:

A 2005. évi XVIII. törvény a távhőszolgáltatásról az alábbiak szerint határozza meg a fogyasztóvédelem hatáskörét:

**7. § (1)** A területileg illetékes települési önkormányzat jegyzője, a fővárosban a fővárosi önkormányzat főjegyzője (a továbbiakban: önkormányzat jegyzője):

- a) megküldi véleményezésre a távhőszolgáltató üzletszabályzatát a fogyasztóvédelmi hatóságoknak;
  - b) jóváhagyja a távhőszolgáltató által kidolgozott üzletszabályzatot;
  - c) ellenőrzi a távhőszolgáltató tevékenységét az üzletszabályzatában foglaltak betartása szempontjából;
  - d) jogosult a távhőszolgáltatótól a c) pont szerinti ellenőrzési feladatainak teljesítése érdekében, annak mértékéig eseti és rendszeres információt kérni, az iratokba betekinteni, azokról másolatot, kivonatot készíteni, ideértve az üzleti titkot tartalmazó iratokat is; és
- (2) Az önkormányzat jegyzőjének eljárása során az ügyintézési határidő két hónap. Az önkormányzat jegyzőjének döntése ellen nincs helye fellebbezésnek.

**A bíróság az önkormányzat jegyzőjének határozatát jogosult megváltoztatni. Az önkormányzat jegyzője határozatát az energiaellátás folyamatos biztosítása érdekében fellebbezésre tekintet nélkül végrehajthatóvá nyilváníthatja.**

**Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Békéltető Testület**

**Cím:** 5000 Szolnok, Verseggy park 8. III. emelet 305-306. szoba  
**Tel.:** 06-20/373-2570  
**E-mail:** bekeltetotestulet@iparkamaraszolnok.hu

Hatáskör:

- a békéltető testület eljárásának célja a fogyasztó és a gazdálkodó szervezet közötti vitás ügy (fogyasztói jogvita) egyezségeen alapuló rendezésének megkísérlése, ennek eredménytelensége esetén pedig az ügy eldöntése a fogyasztói jogok gyors, hatékony és egyszerű érvényesítésének biztosítása érdekében.



A Fogyasztóvédelmi Törvény előírásai szerint az állam és a helyi önkormányzatok előmozdítják és támogatják a fogyasztói érdekek képviselését ellátó egyesületek arra irányuló tevékenységét, hogy érdekvédő munkájukkal segítsék a fogyasztók gazdasági érdekeinek és fogyasztói jogainak érvényesítését ennek keretében feltárják a fogyasztói problémákat, értékelik a fogyasztói jogok érvényesülését.

#### **4.5.11. Kapcsolat a fogyasztóvédelmi szervekkel és a helyi fogyasztói érdek-képviselőkkel**

Az ALFA-NOVA Kft. a távhőszolgáltatásról szóló törvényben foglalt előírások szerint együttműködik az országos és a helyi fogyasztóvédelmi szervekkel és a helyi fogyasztói érdek-képviselőkkel az illetékességükbe tartozó kérdésekben. A közérdekű adatokat hozzáférhetővé teszi, valamint a felhasználókat, illetve díjfizetőket érintő tervezett intézkedésekről tájékoztatást ad.

A társadalmi érdekképviselő a felhasználó, illetve díjfizető által kezdeményezett egyéni ügyiratokba csak a felhasználó, illetve díjfizető beleegyezésével tekinthet bele. A tudomására jutott adatokat köteles az üzleti titokra érvényes módon kezelni.

A fogyasztóvédelmi szervek, fogyasztói érdek-képviselők által kezdeményezett ügyek ügyintézési és válaszadási határideje a szolgáltató részéről egységesen 30 nap.

## **5. Díjképzés, díjalkalmazás, hátralékkezelés**

### **5.1. Lakossági felhasználók és különkezelt intézmények távhőszolgáltatási díjának megállapítása**

A távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény 2011. április 15-től hatályos 57/D. § (1) és (2) bekezdései szerint a távhőszolgáltatónak értékesített távhő árát, valamint a lakossági felhasználónak és a külön kezelt intézménynek nyújtott távhőszolgáltatás legmagasabb hatósági árát a nemzeti fejlesztési miniszter rendelettel állapítja meg.

### **5.2. Egyéb felhasználók távhőszolgáltatási díjának megállapítása**

Az egyéb felhasználóknak nyújtott távhőszolgáltatás (fűtés és használati melegvíz) legmagasabb díját az önkormányzat előzetes tájékoztatása mellett a távhőszolgáltató állapítja meg.

### **5.3. Díjalkalmazás feltételei**

A települési önkormányzat hatáskörébe utalt áralkalmazás feltételeit, figyelemmel a Távhőtörvény kapcsolódó előírásaira a helyi önkormányzat jogosult és köteles meghatározni.

### **5.4. Költségviselési elv**

A díjrendszer és a költségek elszámolási rendje biztosítja, hogy sem a szolgáltató, sem a felhasználók, illetve díjfizetők részére indokolatlan megkülönböztetéseket, előnyöket, hátrányokat a szolgáltató ne érvényesítsen. Minden felhasználó, illetve díjfizető a lehető legteljesebb mértékben viselje az általa okozott költségeket és a felmerülő szükséges ráfordításokat.

### **5.5. Fűtési hőfogyasztás megosztása és elszámolása**

- A lakó- és vegyes használatú épületek fűtési hőfogyasztása díjának elszámolási alapját az épületeket ellátó hőközpontokban, hőfogadóknak beépített, szolgáltatói tulajdonban lévő hiteles hőmennyiségmérőn mért hőfogyasztás képezi.

- Szolgáltató évente egy alkalommal elkészíti a hőmennyiségmérőn mért hőfogyasztás díjfizetők közötti megosztását és elszámolását.
- A fűtési hőfogyasztás mérésének, megosztásának és elszámolásának részletes feltételeit az egyes távfűtött épületek hőellátására kötött általános közszolgáltatási szerződés mellékletét képező megállapodásban kell rögzíteni. Szerződés nélküli közszolgáltatási jogviszony esetén, továbbá épületrészenkénti díjfizetési rendszerben az érdekeltek megállapodásának hiányában a díj megosztása során szolgáltató a 2005. évi XVIII. törvény, továbbá az önkormányzat hatályos rendeletében foglalt költségosztási elveket köteles alkalmazni.
- A távfűtött épületek tulajdonosi közössége évente kezdeményezheti a szolgáltatónál a következő fűtési időszak költségosztási elveinek módosítását.  
Az egyeztetés határideje:
  - költségosztók alapján történő elszámolás esetén a tárgyévi leolvasás időpontja,
  - egyéb elszámolási mód esetén az érintett fűtési időszak kezdő napja.
- A fűtési költségosztáshoz szükséges elszámolási arányokat és nyilatkozatokat a felhasználó képviselője biztosítja a szolgáltató részére.

### **5.6. Használati melegvíz fogyasztás elszámolása**

A használati melegvíz fogyasztás díját

- lakó- és vegyes használatú épületben a felhasználási hely épületrészeiben (lakásaiban, helyiségeiben) beépített, a felhasználó, illetve díjfizető tulajdonában lévő hiteles vízmérőkön mért mennyiség alapján lakossági felhasználók hőfelhasználás esetében évente két alkalommal, nem lakossági felhasználók esetében tárgyhónapot követő hónapban kell elszámolni.
- egyéb épületben a felhasználási helyet ellátó hőközpontban, hőfogadóban beépített, szolgáltatói tulajdonban lévő hiteles vízmérőkön mért mennyiség alapján a tárgyhónapot követő hónapban kell elszámolni.

**Mérés hiányában a felhasználó, illetve díjfizető az önkormányzat hatályos rendeletében megállapított pótdíjat köteles a szolgáltató a részére megfizetni.**

### **5.7. A szolgáltatót távhő értékének számlázása, elszámolása**

A szolgáltató a felhasználók és díjfizetők részére az önkormányzat hatályos rendeletében meghatározott díjalkalmazási feltételek szerint köteles a távhőfogyasztás díját számlázni és elszámolni, illetve a felhasználók és díjfizetők ugyanezen előírásban szereplő feltételek szerint kötelesek a távhő díját megfizetni.

#### **5.7.1. A szolgáltatás felfüggesztésének/korlátozásának időszakára történő számlázás**

Szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztésének/korlátozásának időszakára a *Díjfizető* tulajdonát képező épületrészre vonatkozó távhőszolgáltatási díj számlázást az alábbiak szerint végzi:

**a./** Fűtés szolgáltatás korlátozása esetén:

- Fűtési alapidíj számlázás: változatlan.
- Fűtési hődíjelőleg számlázás: az épületrésszel határos távfűtött helyiségek, valamint az épületrész helyiségein áthaladó fűtési csövek hőleadása miatt az épületrészre megállapított fajlagos hődíj 40%-a számlázandó.

**b./** Használati melegvíz szolgáltatás felfüggesztése esetén:

- Alapidíj és hődíj előleg számlázás szünetel.

### **5.8. Távhőszolgáltatási közszolgáltatási jogviszonyból eredő követelések faktorálása**

A GLOBAL Faktor Zrt. az ALFA-NOVA Kft.-vel kötött megállapodás alapján havonta folyamatosan megvásárolja az ALFA-NOVA Kft. ügyfeleivel szembeni követelésállományát vagy annak egy részét, ezzel egyidejűleg átveszi a követelésekkel kapcsolatos teljes körű adminisztrációt, valamint megteszi a szükséges intézkedéseket a követelések behajtása érdekében. A szolgáltatóval kötött megállapodás szerint – összhangban a Polgári Törvénykönyv előírásaival – az engedményezéssel az engedményes a régi jogosult helyébe lép, egyúttal átszállnak rá a követelést biztosító zálogjogból és kezességből eredő jogok, valamint a kamatkövetelés is.

A követelésvásárlásról (engedményezésről) az ALFA-NOVA Kft. a számla kibocsátással egyidejűleg (a számlán feltüntetett szövegezéssel) értesíti Fogyasztóit. Az értesítés kézhezvételét követően a Fogyasztók kizárólagosan a GLOBAL Faktor Zrt. javára teljesíthetnek és a számlák ellenértékének beszedésére kizárólagosan a GLOBAL Faktor Zrt. jogosult.

### **5.9. GLOBAL Faktor Pénzügyi Szolgáltató Zrt. ügyfélszolgálati tevékenység**

A GLOBAL Faktor Zrt. központi címe és elérhetőségei:

Cím: 1037 Budapest, Montevideo u. 6. I. emelet  
 Tel.: 1 436-7500  
 Fax: 1 436-7501  
 E-mail: [ugyfelszolg@globalfaktor.hu](mailto:ugyfelszolg@globalfaktor.hu)

A GLOBAL Faktor Zrt. az ügyfelek kiszolgálása érdekében ügyfélszolgálati irodákat üzemeltet az ALFA-NOVA Kft. székhelyén és telephelyein is.

Az ügyfélszolgálati irodák címei és központi telefonszámai a következők:

<u>Cím</u>	<u>Telefonszám</u>
2400 Dunaújváros, Építők útja 7.	25/411-528
5000 Szolnok, Széchenyi krt.2.	56/423-421

### **5.10. A számlák pénzügyi rendezése, inkasszálás rendje**

A távhőszolgáltatási számlák kiegyenlítése történhet:

- készpénzzel, postai befizetéssel;
- készpénzzel, pénztári befizetéssel;
- pénzügyi folyószámláról történő átutalással;
- egyedi esetekben a felhasználó, illetve díjfizető kérésére a szolgáltató által kiállított készpénz átutalási megbízás alapján, postai befizetéssel;
- bankszámlával rendelkező felhasználók, illetve díjfizetők esetében a pénzforgalmi szabályozások előírásai alapján kétoldalú megállapodásban rögzítettek szerint beszedési megbízással;
- QR kód (iCsekk) befizetéssel;
- bankkártyás befizetéssel.

### **5.11. Fizetési határidő**

A távhőszolgáltatást igénybevevő felhasználó, illetve díjfizető köteles a számlában feltüntetett díjat az alábbi fizetési határidők szerint megfizetni:

- a.) Lakóépületek és vegyes használatú épületek esetében
- a tárgyhavi számlát: a számla benyújtásakor, lakossági felhasználók esetében a számlán feltüntetett fizetési határidőig, de legkésőbb tárgy hónap utolsó napjáig, nem lakossági felhasználók esetében a számlán feltüntetett fizetési határidőig,
  - az elszámoló számlát: a számlán feltüntetett fizetési határidőig.
- b.) Egyéb felhasználók esetében
- a számlán feltüntetett fizetési határidőig.

A szolgáltató köteles a számla felhasználó, díjfizető részére történő eljuttatásáról oly módon gondoskodni, hogy a számla kiegyenlítésére a felhasználónak, díjfizetőnek a kézhezvételtől számítva legalább 15 nap rendelkezésére álljon.

### **5.12. Késedelmes fizetés esetén alkalmazott intézkedések**

#### **5.12.1. Faktorált követelések**

Amennyiben a felhasználó, illetve díjfizető a számla összegét annak esedékességekor nem egyenlíti ki, akkor a GLOBAL Faktor Zrt. – mint a követelés jogosultja – Faktoring Üzletszabályzatában meghatározottak szerint késedelmi kamatot köteles megfizetni.

#### **5.12.2. Nem faktorált követelések**

- Amennyiben a felhasználó, illetve díjfizető a számla összegét annak esedékességekor nem egyenlíti ki, akkor a Ptk-ban meghatározott mindenkor érvényes késedelmi kamatot köteles megfizetni.
- A kamatfizetési kötelezettség kezdő időpontja a 5.11. pontban foglalt fizetési határidők szerinti esedékességet követő nap.
- A kamat összegét a késedelem időtartamára a Ptk. jogszabályi rendelkezéseit alapul véve kell kiszámítani.
- A szolgáltató jogosult a felhasználó, illetve díjfizető késedelmes fizetéséből fakadó egyéb költségeinek (pl. jogi eljárások költsége, posta költség) felszámítására is.
- Késedelmes teljesítés esetén a szolgáltató a felhasználó, illetve díjfizető befizetésből először a költségeket, a késedelmi kamatot, majd a díjtartozást számolja el.

### **5.13. Fizetési hátralékok megfizetése**

A faktorált követelések részletfizetési megállapodás keretében történő kiegyenlítésének előírásait a GLOBAL Faktor Zrt - mint a követelések jogosultja – Faktoring Üzletszabályzata tartalmazza.

A fizetési hátralékok behajtásának leghatékonyabb formája a hátralékos felhasználókkal, illetve díjfizetőkkal való személyes kapcsolattartás, továbbá az érintettek együttműködése esetén fizetési halasztás, vagy részletfizetési megállapodás megkötése.

**Amennyiben a felhasználó, vagy díjfizető a felszólító levél, illetve a személyes tárgyalás alapján sem fizeti meg a díjtartozását, akkor a követelés jogosultja jogi eszközökkel érvényesítheti követelését, továbbá a távhőszolgáltató a díjhátralék rendezéséig jogosult a szolgáltatás korlátozására, vagy felfüggesztésére.**

#### **5.14. Az ingatlan tulajdonos helytállási kötelezettsége**

A távhőszolgáltatási díj, illetve díjhátralék díjfizető (bérlő, vagy használó) által történő megfizetéséért az érintett ingatlan tulajdonosát 2012. január 01-től egyszerű (sortartásos) helytállási kötelezettség terheli.

- Amennyiben a díjfizető az előírt határidőkre nem tesz eleget fizetési kötelezettségének a követelés jogosultja köteles a díjfizetővel szemben alkalmazható minden jogi intézkedést megtenni a díjhátralék megfizettetésére.
- A követelés jogosultja a díjfizetővel szembeni jogi intézkedéseiről köteles az érintett ingatlan tulajdonosát tájékoztatni.
- A díjfizetővel szembeni jogi intézkedések eredménytelensége esetén a követelés jogosultja a díjhátralék megfizettetése érdekében jogosult az érintett ingatlan tulajdonosával szemben eljárni.
- A távhőszolgáltatással kapcsolatos díjfizetési kötelezettség és más pénztartozás a társasház tulajdonostársait és a lakásszövetkezet tagjait egyetemlegesen nem terheli.
- Épületrészenként külön-külön díjfizetés esetén a felhasználó az egyes díjfizetők, továbbá a díjfizető más díjfizetők díjtartozásának megfizetéséért nem tartozik felelősséggel.

#### **5.15. Szolgáltatói díjvisszafizetések elszámolásának módozatai**

Szolgáltató a távhőfogyasztás időszakos elszámolásából, szolgáltatói szerződösszegés miatti díjvisszatérítésből, továbbá az esetleges túlfizetésből származó összegeket a felhasználó, vagy a díjfizető eltérő kérésének hiányában az alábbi módon számolja el és téríti vissza a felhasználó, illetve díjfizető részére:

- fizetési határidőn túli díjtartozás esetén elsődlegesen a díjtartozás csökkentésére történő jóváírással;
- 3000 forintot meg nem haladó összeg esetében a díjfizetőt megillető összeget a felhasználó, vagy díjfizető következő számlájában számolja el,
- 3000 forintot meghaladó összeg esetében a díjfizető fizetési módja szerinti módon a számla kibocsátásától számított 8 napon belül köteles a felhasználónak vagy a díjfizetőnek visszafizetni.

A visszatérítendő összegek pénzügyi elszámolásának levezetésére a felhasználó, illetve díjfizető részére kibocsátott számlában kerül sor.

### **6. Hőfogyasztás mérők, és használati melegvízmérők leolvasása, ellenőrzése, cseréje**

A távhőfogyasztás mérésére vonatkozó előírásokat Szolnok MJV.Közgyűlésének a 41/2005.(X.28.) önkormányzati rendelete 32-35.§.-ai tartalmazzák.

- A távhőellátásba kapcsolt épületeket ellátó hőközpontokban, hőfogadóban beépített hőfogyasztás mérők feladata az onnan ellátott felhasználók fűtési – illetve néhány esetben a használati melegvíz termeléshez szükséges – hőfogyasztásának folyamatos mérése.

A hőfogyasztás elszámolására kizárólag a Budapest Főváros Kormányhivatala által hitelesített mérőműszer alkalmazható.

**A mérésügyről alkotott 1991. évi XLV. Törvény egységes szerkezetben a végrehajtásáról szóló 127/1991. (X.09.) Korm. rendelettel 2.sz. melléklete szerint a hőfogyasztás mérők hitelesítési érvényességének időtartama: 4 év.**

Az elszámolási hőfogyasztás mérők a szolgáltató tulajdonát képezik. A hőfogyasztás mérők beépítésének, javításának, hitelesítésének, cseréjének költsége a szolgáltatót terheli.

Szolgáltató köteles a mérőeszköz, vagy a mérőeszköz hitelességét tanúsító jelek sérüléséről, vagy hiányáról, továbbá a mérőeszköz meghibásodásáról az észleléstől számított 24 órán belül az érintett felhasználói képviselőt értesíteni.

- A távhőellátásba kapcsolt épületek épületrészeiben beépített használati melegvízmérők feladata a felhasználók, illetve díjfizetők használati melegvíz fogyasztásának mérése.

A használati melegvízmérők – az Egyedi Közszolgáltatási Szerződés alapján ellátott felhasználók kivételével - a felhasználók, illetve díjfizetők tulajdonát képezik. A használati melegvízmérők beépítésének költsége az Egyedi Közszolgáltatási Szerződés alapján ellátott felhasználók kivételével a felhasználókat, illetve díjfizetőket-, rendeltetésszerű használat melletti javításának, hitelesítésének végrehajtása és költsége a szolgáltatót terheli.

A használati melegvíz fogyasztás elszámolására kizárólag a Kormányhivatal Mérésügyi és Műszaki Biztonsági Hatósága által hitelesített mérőműszer alkalmazható.

**A mérésügyről alkotott 1991. évi XLV. Törvény egységes szerkezetben a végrehajtásáról szóló 127/1991. (X.09.) Korm. rendelettel 2. sz. melléklete szerint az elszámolási célra alkalmazott mellékvízmérők hitelesítési érvényességének időtartama: 8 év.**

Felhasználók a tulajdonukban lévő használati melegvízmérők előzetes értesítés szerinti időpontban történő javításának, vagy hitelesítés miatti cseréjének kivitelezését kötelesek a szolgáltató részére lehetővé tenni.

A felhasználók, illetve díjfizetők kötelesek a mérőeszközök, vagy a mérőeszközök hitelességét tanúsító jelek sérülését, vagy hiányát, továbbá a mérőeszközök meghibásodását az észleléstől számított 24 órán belül a szolgáltató központi diszpécser szolgálata (06-56/421-306) részére bejelenteni.

### **6.1. Hőfogyasztás mérők leolvasása, ellenőrzése**

- **Folyamatos leolvasás**

A leolvasást a szolgáltató minimum hetente egy alkalommal végzi. A leolvasás alkalmával a szolgáltató saját nyilvántartásában dokumentálja a hőfogyasztás mérőn regisztrált adatokat, továbbá ellenőrzi a mérőműszer működőképességét, sértetlenségét, a hitelesítést tanúsító plombazárak épségét.

- **Időszakos leolvasás**

A leolvasást a szolgáltató havonta egy alkalommal végzi. A leolvasás alkalmával a szolgáltató és a Felhasználó képviselője közösen dokumentálják az épület Hőmennyiségmérő Leolvasási Lapján a hőfogyasztás mérő mérőállását és az elfogyasztott hőmennyiséget, továbbá ellenőrzik a mérőműszer működőképességét, sértetlenségét, a hitelesítést tanúsító plombazárak épségét.

- **Rendkívüli leolvasás**

A leolvasásra a mérőműszer meghibásodása, javítása, cseréje, továbbá a Felhasználó képviselője, vagy a szolgáltató kezdeményezése alapján a szolgáltató és a Felhasználó képviselője jelenlétében a leolvasási adatok, illetve egyéb megállapítások közös jegyzőkönyvezett dokumentálása mellett kerül sor.

A jegyzőkönyvben az alábbi adatokat kell rögzíteni:

- a felhasználó és a szolgáltató képviselőjének neve,

- a hőközpont, vagy hőfogadó megnevezése, címe,
- a leolvasás, illetve ellenőrzés időpontja,
- a mérőműszer típusa, gyári száma,
- a működőképességre vonatkozó megállapítások,
- a mérőállás,
- egyéb megállapítások

- ***Elszámolási leolvasás***

A leolvasásra: - fűtési hőfogyasztás mérése esetén a fűtési időszak elején (a fűtésszolgáltatás igénybevétele megkezdésének időpontjában) valamint a fűtési időszak végén (a fűtésszolgáltatás igénybevétele befejezésének időpontjában),  
 - fűtési- és használati melegvíz termeléshez felhasznált hőfogyasztás mérése esetén a fűtési időszak elején (a fűtésszolgáltatás igénybevétele megkezdésének időpontjában) valamint a fűtési időszak végén (a fűtésszolgáltatás igénybevétele befejezésének időpontjában), továbbá fűtési időszakon kívül minden hónapban a leolvasási ciklusban megfelelő időpontban kerül sor.

A leolvasás alkalmával a szolgáltató és a Felhasználó képviselője közösen dokumentálják az épület „Hőmennyiségmérő Leolvasási Lapján” a hőfogyasztás mérő mérőállását és az elfogyasztott hőmennyiséget, továbbá ellenőrzik a mérőműszer sértetlenségét és a hitelesítést tanúsító plombázarak épségét.

### ***6.1.1. Hőfogyasztás mérők cseréje***

Az elszámolási hőfogyasztás mérő cseréjére a szolgáltató és a Felhasználó képviselőjének jelenlétében az alábbi adatok jegyzőkönyvezett dokumentálása mellett kerülhet sor:

- a felhasználó és a szolgáltató képviselőjének neve,
- a hőközpont, vagy hőfogadó megnevezése, címe,
- a mérőműszer cseréjének időpontja,
- a leszerelt mérőműszer típusa, gyári száma, mérőállása,
- a beépített mérőműszer típusa, gyári száma, mérőállása,
- egyéb megállapítások

### ***6.2. Használati melegvízmérők leolvasása, ellenőrzése, cseréje***

A használati melegvízmérők leolvasását el kell végezni:

- Általános Közszolgáltatási Szerződés alapján ellátott felhasználási helyek esetében a díjfizető, vagy a szolgáltató kezdeményezése alapján a fogyasztás időszakos elszámolása, vagy ellenőrzése céljából; díjfizető változás esetén; a mérőműszer meghibásodása, javítása, cseréje esetén.

- Egyedi Közszolgáltatási Szerződés alapján ellátott felhasználási helyek esetében a havi fogyasztás elszámolása, vagy ellenőrzése céljából; felhasználó- vagy díjfizető változás esetén; a mérőműszer meghibásodása, javítása, cseréje esetén; a felhasználó, vagy szolgáltató kezdeményezése alapján.

A leolvasásra a szolgáltató és a díjfizető jelenlétében a leolvasási adatok, illetve egyéb megállapítások közös jegyzőkönyvezett dokumentálása mellett, kerülhet sor.

A jegyzőkönyvben az alábbi adatokat kell rögzíteni:

- a felhasználó, vagy díjfizető és a szolgáltató képviselőjének neve,
- a használati melegvízmérő beépítési helye, címe,
- a leolvasás, illetve ellenőrzés időpontja,
- a mérőműszer típusa, gyári száma,
- a működőképességre vonatkozó megállapítások,
- a mérőállás,
- egyéb megállapítások

### **6.2.1. Használati melegvízmérők cseréje**

A használati melegvízmérő cseréjére a felhasználó, vagy díjfizető, illetve a szolgáltató képviselőjének jelenlétében az alábbi adatok jegyzőkönyvezett dokumentálása mellett kerülhet sor:

- a felhasználó, vagy díjfizető és a szolgáltató képviselőjének neve, aláírása,
- a használati melegvízmérő beépítési helye, címe,
- a mérőműszer cseréjének időpontja,
- a leszerelt mérőműszer típusa, gyári száma, szolgáltatói plomba száma, mérőállása,
- a beépített mérőműszer típusa, gyári száma, szolgáltatói plomba száma, mérőállása,
- a csere oka,
- a plomba sértetlenségére utaló megjegyzés,

## **7. Az ALFA-NOVA Kft. minőségirányítási rendszere**

Az ALFA-NOVA Kft. tulajdonosainak, vezetőinek és valamennyi munkatársának kiemelt célja és vállalt kötelezettsége, hogy az MSZ EN ISO 9001:2009 szabvány alapján kidolgozott minőségirányítási rendszer előírásainak szellemében dolgozva, az abban foglalt szabályokat betartva, a vele szerződéses jogviszonyban álló felhasználóknak és megrendelőknek elvárásait és igényeit azok legteljesebb megelégedésére elégítse ki.

A minőség értelmezése – ebben a megközelítésben – a társaság számára nem csak a törvénynek, szabványoknak, előírásoknak való megfelelést jelenti, hanem többlet kötelezettség vállalást is.

A minőségirányítási rendszer kiépítése – túl azon, hogy a szolgáltatás minőségét meghatározó, vagy a társaság felhasználói megítélését befolyásoló működési folyamata szabályozottan működik – egyfajta szemléletváltozást, a minőség iránti elkötelezettség kialakulását is eredményezi.

A rendszer minden elemének, a felhasználókkal történő szerződéskötéstől a szolgáltatás fenntartását és biztonságát garantáló folyamaton keresztül az alkalmazottak oktatásáig, a megfelelő szabályok szerinti összehangolt működése teszi lehetővé, hogy a szolgáltatás folyamatos, egyenletesen jó minőségű legyen.

Az ALFA-NOVA Kft. törekszik arra, hogy a távhőszolgáltatáshoz szükséges berendezéseket minőségirányítással rendelkező gyártóktól, forgalmazóktól szerezze be, és ezt a távhőenergia vásárlásnál is érvényesíteni kívánja.



## **8. Energiagazdálkodás, energiatakarékosság**

A felhasználói igények maradéktalan kielégítése mellett a szolgáltató – és közvetett módon a felhasználók – alapvető érdeke, hogy a távhőellátás a lehető legkisebb mértékű tőkeáfordítás és primer energia-, illetve hőhordozó felhasználásával valósuljon meg.

- A szolgáltató ezen kötelezettségének elsődlegesen oly módon tesz eleget, hogy a mindenkori időjárási viszonyok alapján a felhasználók által meghatározott fűtési szintet-, és a vonatkozó önkormányzati rendeletben előírt minőségű használati melegvíz szolgáltatást biztosít, illetve ezek előállításához szükséges hőmennyiséget szállít.

- A szolgáltató hőenergia takarékossgal kapcsolatos gyakorlati tevékenységei közé tartozik a szolgáltatáshoz szükséges energia hordozók legkedvezőbb vételezési formában történő beszerzése, a hőtermelés hatásfokának mindenkori lehető legmagasabb szinten tartása, illetve a hálózati hőveszteség műszakilag lehetséges legalacsonyabb értéken tartása.

Az ismertett tevékenységeken túlmenően a távhőellátás céljára felhasznált villamos energia költség minél alacsonyabb szinten tartása érdekében a szolgáltató folyamatosan feltárja a műszakilag indokoltnál többet, vagy fölöslegesen fogyasztó villamos berendezéseket és a többletfelhasználást üzemviteli módosításokkal, a berendezések cseréjével és átalakításokkal igyekszik kiküszöbölni.

- A szolgáltató együttműködik a felhasználókkal az energiatakarékos hőfelhasználás feltételeinek kialakításában, melynek érdekében:

- felhasználók megbízott képviselőivel együttműködve végzi el a hőközpontokban, hőfogadóknak a kívánatos mértékű fűtési szint szabályozását, illetve a szükséges módosításokat,
- szakmai tanácsadást biztosít a takarékosági lehetőségekről az épület fűtési rendszerek szabályozásáról és korszerűsítéséről és az indokolt építészeti felújításokról.

## **9. Környezetvédelem**

Az ALFA-NOVA Kft. által alkalmazott hőtermelési technológia minden tekintetben megfelel a mindenkori környezetvédelmi előírásoknak és elvárásoknak.

Az egyedi fűtési rendszerekkel szemben távfűtés esetén egy hőtermelő egység egy időben több ezer lakás fűtés és használati melegvíz ellátását biztosítja.

A távfűtés a hagyományos egyedi fűtési rendszerekkel szemben környezetbarát, amely a kibocsátott égéstermék káros összetevőinek fajlagosan kis mennyiségében mérhető.

- A távhőellátás környezetbarát jellegét kiemeli, hogy a kapcsolt hő- és villamos energiatermelés-, továbbá a megújuló energiahordozókra épülő hőtermelés során alkalmazott technológia a fűtőművi (kazános) hőtermeléshez viszonyítottan még kisebb környezetterhelést eredményez.

- A fűtőművekben a tüzelőberendezések hatásfokának és a káros anyag kibocsátásának ellenőrzésére folyamatosan kerül sor. A hatályos jogszabályokban előírtaknak megfelelően a tüzelőberendezések tüzeléstechnikai vizsgálatára évente, a levegőtisztaság-védelmi vizsgálatokra gázmotorok esetében évente, míg kazánok esetében öt évente kerül sor.

- A tüzelőanyagok elégetésekor a helyhez kötött légszennyező pontforrásokból kibocsátott szennyező anyag komponenseinek mennyisége a 14/2001.(V.9.) KöM-EüM-FBM együttes rendelete és annak módosításai, továbbá a 23/2001.(XI.13.) KöM rendelet által meghatározott határérték alatt van.

- Új hőtermelő létesítmény üzembe helyezésére, vagy meglévő berendezés felújítást követő üzembe helyezésére kizárólag az előírt kibocsátási határérték alatti szennyező anyag kibocsátás hiteles méréssel történő igazolását követően kerülhet sor.
- Az ALFA-NOVA Kft. kiemelten kezeli a lakóépületek közelében üzemelő fűtőművek zajkibocsátásának határérték alá történő csökkentését. A fűtőművek felújítása során külön vizsgálat alá esik a beépítendő, vagy felújítandó berendezések zajkibocsátása, illetve zajcsillapítása.

## ***10. Adatvédelem, adatbiztonság***

A Távhőszolgáltató a jelen üzletszabályzatban meghatározott szolgáltatás nyújtásával összefüggésben kezelt személyes adatokat valamennyi hatályos, de elsősorban az alábbi, személyes adatok kezelését szabályozó jogszabályok előírásai szerint kezeli:

- információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (továbbiakban Info. tv.),
- az Európai Parlament 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) (továbbiakban: Rendelet vagy GDPR).

Személyes adatok kezelésére a távhőszolgáltatás nyújtásával összefüggő célokból kerülhet sor. A Távhőszolgáltató adatkezelési célonként külön adatkezelési tájékoztató rendelkezésre bocsátása útján tájékoztatja az érintetteket a személyes adatok kezelésének jellemzőiről a Rendelet 12-14. cikkének megfelelően. Az egyes adatkezelési tájékoztatókat a Távhőszolgáltató közzéteszi a hivatalos weboldalán.

Személyes adataik kezelésével összefüggésben az érintetteket megilletik a Rendelet 15–21. cikkében foglalt jogok. Az érintett a Rendelet alapján jogosult arra, hogy a Távhőszolgáltatótól visszajelzést kapjon arra vonatkozóan, hogy személyes adatainak kezelése folyamatban van-e, és ha ilyen adatkezelés folyamatban van, jogosult arra, hogy a személyes adatokhoz és egyes információkhoz hozzáférést kapjon (Hozzáférési jog - 15. cikk), valamint, hogy kérésére a Távhőszolgáltató helyesbítse a rá vonatkozó pontatlan személyes adatokat (Helyesbítéshez való jog - 16. cikk). Az érintett jogosult továbbá arra, hogy kérésére a Távhőszolgáltató a Rendeletben meghatározott esetekben indokolatlan késedelem nélkül törölje a rá vonatkozó személyes adatokat (Törléshez való jog - 17. cikk), valamint, hogy kérésére az adatkezelő korlátozza az adatkezelést (Korlátozáshoz való jog - 18. cikk). Az érintett jogosult továbbá arra, hogy a saját helyzetével kapcsolatos okokból bármikor tiltakozzon személyes adatainak a 6. cikk (1) bekezdésének f) pontján alapuló kezelése ellen (Tiltakozáshoz való jog - 21. cikk). Az egyes jogokkal kapcsolatos további, részletes tájékoztatást minden esetben az adatkezelési tájékoztató tartalmaz.

Az érintettek fent megnevezett jogaik érvényesítése, az adatkezeléssel kapcsolatos tájékoztatás kérése, észrevételeik megtétele érdekében, elektronikus úton, személyesen vagy postai úton vehetik fel a kapcsolatot a Távhőszolgáltatóval. Amennyiben a kérelem természetes személytől érkezik és a Távhőszolgáltatónak megalapozott kétségei vannak a kérelmet benyújtó természetes személy kilétével kapcsolatban, további, az érintett személyazonosságának megerősítéséhez szükséges információk nyújtását kérheti, ennek érdekében a Távhőszolgáltató a kérelmezőt adatszolgáltatásra kötelezheti.

A Távhőszolgáltató az érintett jogainak érvényesítésére irányuló kérelmeket a vonatkozó belső eljárásrendje szerint a Rendelet előírásainak megfelelően teljesíti.

A Távhőszolgáltató késedelem nélkül, de legfeljebb a kérelem beérkezésétől számított 30 napon belül tájékoztatja az érintettet a kérelme nyomán hozott intézkedésekről, ideértve a kérelemben foglaltak megtagadását és annak indoklását. Ha Távhőszolgáltató nem tesz intézkedéseket az érintett kérelme nyomán, úgy tájékoztatja az érintett arról is, hogy mely hatóságnál és milyen feltételek mellett élhet panasszal, vagy bírósági jogorvoslati jogával. A Távhőszolgáltató az adatkezelés során mindvégig gondoskodik a kezelt személyes adatok ésszerűen elvárható legmagasabb szintű biztonságáról. A Távhőszolgáltató az adatkezelési műveleteit oly módon végzi, hogy megfelelő technikai és szervezési intézkedések alkalmazásával biztosított legyen a személyes adatok megfelelő biztonsága, továbbá az adatok jogosulatlan vagy jogellenes kezelésével, véletlen elvesztésével, megsemmisítésével vagy károsodásával szembeni védelem is. E mellett a Távhőszolgáltató a személyes adatokat megfelelő intézkedésekkel védi különösen a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, továbbítás, nyilvánosságra hozatal, törlés vagy megsemmisítés, valamint a véletlen megsemmisülés és sérülés, továbbá az alkalmazott technika megváltozásából fakadó hozzáférhetlenné válás ellen.

A Távhőszolgáltató biztosítja, hogy a személyes adatok különböző kategóriáihoz kizárólag azokban a munkakörökben foglalkoztatottak férnek hozzá, akiknek a munkaköri feladata az adott személyes adatok kezeléséhez kapcsolódik.

A Távhőszolgáltató rendelkezik adatvédelmi és adatkezelési szabályzattal, melyben meghatározta a működésével összefüggésben kezelt személyes adatok kezelésére, továbbítására, feldolgozására és védelmére vonatkozó szabályokat, a foglalkoztatottak feladat- és hatáskörét, továbbá a személyes adatok kezelésével kapcsolatos felelősségi köröket.

## ***MELLÉKLETEK JEGYZÉKE***

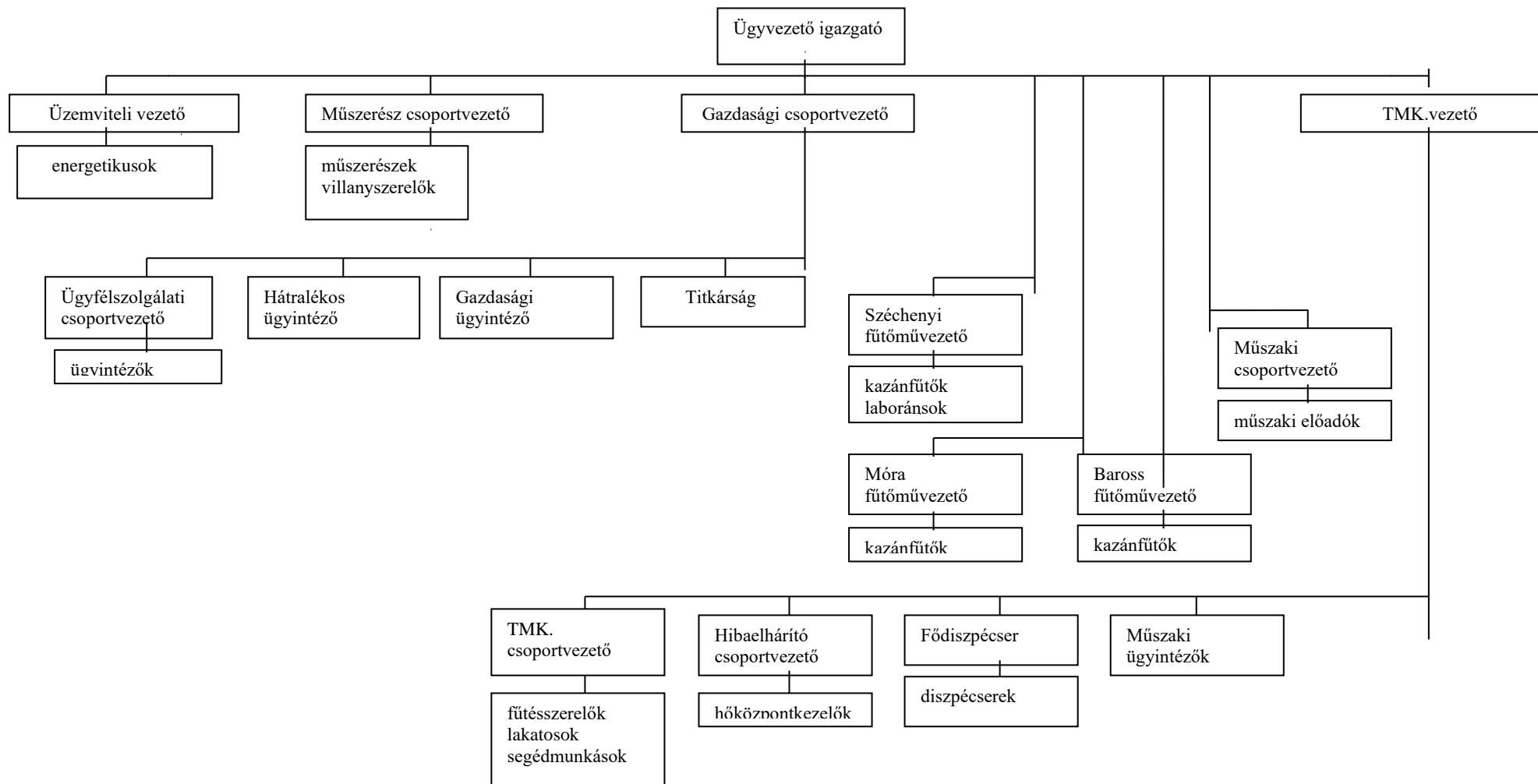
1. sz. melléklet.....Az ALFA-NOVA Kft. szervezeti felépítés
2. sz. melléklet.....Közszolgáltatási szerződések, megállapodások

# **1. SZ. MELLÉKLET**

**ALFA-NOVA Kft. szervezeti felépítés**

**ALFA-NOVA Kft.**  
**Szolnok, Széchenyi krt.2.**

**A szolnoki Területi Igazgatóság  
szervezeti felépítése**



## **2. SZ. MELLÉKLET**

**Közszolgáltatási szerződések, megállapodások**

## **2. SZ. MELLÉKLET**

### **TARTALOMJEGYZÉK**

1. Általános Közszolgáltatási Szerződés
2. Egyedi Közszolgáltatási Szerződés
3. Díjfizetői megállapodás
4. Adatlap díjfizetői kötelezettség létesítéséhez (Lakossági felhasználó)
5. Adatlap díjfizetői kötelezettség létesítéséhez (Egyéb felhasználó)
6. Nyilatkozat díjfizetői kötelezettség átvállalásáról
7. Adatlap díjfizetői jogviszony megszüntetéséhez (Lakossági felhasználó)
8. Adatlap díjfizetői jogviszony megszüntetéséhez (Egyéb felhasználó)
9. Megállapodás távhőszolgáltatás felfüggesztésére, korlátozására
10. Szolgáltatói tájékoztató
11. Panaszfelvételi jegyzőkönyv
12. Kérelem



# ÁLTALÁNOS KÖZSZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS

## LAKÓÉPÜLET ÉS VEGYES CÉLRA HASZNÁLT ÉPÜLET

### TÁVHŐELLÁTÁSÁRA

amely létrejött egyrészről az **ALFA-NOVA Kft.** (Székhely: 2400. Dunaújváros, Építők útja 1., Telephely: 5000. Szolnok, Széchenyi krt.2. Statisztikai azonosító szám: 11450289-3530-113-07, Cégyegyzékszám: 0709004392, Adószám: 11450289-4-07, Bankszámlaszám: 10200218-29212444-00000000), mint **Szolgáltató** – továbbiakban Szolgáltató – másrészről a

.....(Székhely:5000.Szolnok.....)

.....Statisztikai azonosító szám: ....., Cégyegyzékszám: .....,

Adószám: ....., Bankszámlaszám: .....,), mint **Felhasználó** -

továbbiakban Felhasználó - kötöttek a **Szolnok**..... sz. alatti épület

(Hrsz.: .....) távhőszolgáltatással történő ellátására az alábbi feltételek mellett:

#### Fogalom meghatározások:

#### *I./ Felhasználási hely*

= a felhasználó tulajdonában lévő, a közszolgáltatási szerződés tárgyát képező olyan épület, amelynek távhőfogyasztása önállóan mérhető.

#### *II./ Felhasználó*

= a távhőszolgáltatással ellátott épületnek a távhőszolgáltatóval a távhő mérés szerint történő szolgáltatására vonatkozóan közszolgáltatási szerződéses jogviszonyban álló tulajdonosa, több tulajdonos esetén a tulajdonosok közössége

#### *III./ Díjfizető*

= épületrészenkénti díjmegosztás esetén jelen közszolgáltatási szerződés 3.sz. mellékletében megnevezett épületrészek tulajdonosai, vagy a Távhőtörvényben meghatározott esetekben az épületrész bérlője, használója.

#### *IV./ Felhasználó képviselője*

= a lakóépület és a vegyes célra használt épület tulajdonosai által képviselőjükkel hivatalosan megbízott személy, illetve szervezet

#### *V./ Szolgáltató*

= városi távhőszolgáltatást végző szervezet, (jelen esetben ALFA-NOVA Kft.)

#### **1. A szolgáltatás időtartama és mértéke:**

1.1. **Szolgáltató** a fent meghatározott felhasználási helyet ellátó hőközpontban, hőfogadóban lévő csatlakozási ponton -15 °C külső méretezési hőmérsékletnek megfelelő hőtéljesítménnyel **Felhasználó** (azon belül a **Díjfizető**k) rendelkezésére áll.

1.2. Csatlakozási pont: .....

- 1.3. A **Felhasználási hely** hőellátásának módja:
- hőátalakítás nélküli távhőenergia szolgáltatás
  - hőátalakítással megvalósuló távhőenergia szolgáltatás  
(A megfelelő rész aláhúzendó.)
- 1.4. A **Felhasználási hely** fűtött légtérfogat adatait az **1.sz. melléklet** tartalmazza.
- 1.5. A fűtési időszak minden év szeptember 15-től következő év május 15-ig, azon belül a fűtési idény minden év október 15-től a következő év április 15-ig terjedő időszak.
- 1.5.1. Fűtési idényben **Szolgáltató** biztosítja, hogy a **Felhasználó** (azon belül a **Díjfizető(k)**) fűtési igénye a **Felhasználási hely** épületrészeinek méretezési hőigénye és a **Felhasználó képviselőjének** igénybejelentése figyelembe vételével folyamatosan kielégítésre kerüljön. Az igénybejelentés döntési szempontjait **Szolgáltató a Felhasználó képviselője** felé részletesen ismerteti.
- 1.5.2. **Szolgáltató** a fűtési időszak fűtési idényen kívüli részében a **Felhasználó** (azon belül a **Díjfizető(k)**) fűtési igényét Szolnok Megyei Jogú Város Közgyűlése kommunális célú távhő és melegvíz szolgáltatásról alkotott 41/2005.(X.28.) önkormányzati rendelete
- 15.§.(3) bekezdés a.) pontjában foglaltaknak megfelelően külön megrendelés nélkül,
  - 15.§.(5) bekezdésében foglaltaknak megfelelően külön megrendelés alapján biztosítja.
- (A megfelelő rész aláhúzendó).
- 1.6. Használati melegvíz szolgáltatás esetében a szolgáltatás teljes időtartama alatt a felhasználási hely épületrészeiben lévő kifolyóknál mérve, max. 1 perc folytatást követően a használati melegvíz hőmérséklete mennyiségi korlátozás nélkül

min. 40 °C.

## 2. Az üzemvitellel kapcsolatos megállapodások

- 2.1. A **Felhasználási helyet** ellátó hőközpont /hőfogadó állomás adatai:  
Címe: .....  
Berendezések tulajdonosa: Szolnok Megyei Jogú Város Önkormányzata  
Üzemeltető: ALFA-NOVA Kft.
- 2.2. A **Felhasználó** vállalja, hogy a **Szolgáltató** által biztosított hőenergiát a csatlakozási ponton átveszi. A csatlakozási pont utáni vezetékhalózat és a felhasználói berendezések üzemeltetését és karbantartását **Felhasználó** végzi, vagy külön szerződés alapján végezteti.
- 2.3. A **Szolgáltató** és a **Felhasználó** a saját rendszerében terv szerinti karbantartási munkát végezhet, illetve végeztethet. Ennek időpontját a felek kölcsönösen egymással írásban közlik.
- 2.4. **Felhasználó** a tulajdonában, illetve kezelésében lévő berendezés átalakítását, bővítését, illetve megszüntetését a **Szolgáltató** előzetes hozzájárulása mellett végezheti el.
- 2.5. **Felhasználó** (azon belül a **Díjfizető(k)**) köteles(ek) biztosítani, hogy indokolt esetben a **Szolgáltató** ellenőr, vagy kezelő személyzete a saját és a **Felhasználó** (azon belül a **Díjfizető(k)**) tulajdonában, illetve kezelésében lévő vezetékeket, berendezéseket, elszámolási mérőket, illetve költségosztókat a **Felhasználó** képviselője, vagy a **Díjfizető(k)** jelenlétében kezelhesse, ellenőrizhesse.

- 2.6. A **Szolgáltató** alkalmazottja külön igazolás nélkül, érvényes munkaadói igazolvánnyal jogosult a fenti tevékenység ellátására.

### 3. A szolgáltatás díja és annak megfizetése

#### 3.1. Ármegeállító jogkör

a) A lakossági felhasználónak és a külön kezelt intézménynek nyújtott távhőszolgáltatás (fűtés és használati melegvíz) díját – mint legmagasabb hatósági árat - a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény 57/D. § (1) bekezdésében foglaltaknak megfelelően a nemzeti fejlesztési miniszter rendeletben állapítja meg.

b) Az egyéb felhasználóknak nyújtott távhőszolgáltatás (fűtés és használati melegvíz) legmagasabb díját Szolnok MJV. Közgyűlésének a kommunális célú távhő- és melegvízszolgáltatásról szóló 41/2005.(X.28.) önkormányzati rendelete 17.§. (1) bekezdésében foglaltak alapján az önkormányzat előzetes tájékoztatása mellett a távhőszolgáltató állapítja meg.

A hatályos díjakat jelen szerződés **2. sz. melléklete** tartalmazza.

- 3.2. A szolgáltatás díjának módosításakor **Szolgáltató** a **Felhasználót** (azon belül a **Díjfizetőket**) a **Felhasználó képviselőjén** keresztül értesíteni köteles, majd a továbbiakban jogosult a módosított díjakat számláiban érvényesíteni.

#### 3.3. A **Felhasználó** (azon belül a **Díjfizetők**)

a.) fűtés szolgáltatás esetében fűtési alapdíjat (Ft/lm<sup>3</sup>,év) és fűtési hődíjat (Ft/GJ),

b.) használati melegvíz szolgáltatás esetében használati melegvíz alapdíjat (Ft/vm<sup>3</sup>) és használati melegvíz hődíjat (Ft/vm<sup>3</sup>), továbbá közvetített szolgáltatásként a használati melegvíz készítéshez felhasznált hidegvíz víz- és csatorna szolgáltatás díját (a Víz- és Csatornaművek Koncessziós ZRt. Szolnok mindenkori hatályos díjai szerint) fizet(nek).

#### 3.4. Az alapdíj éves díj, melyet a **Felhasználó** (azon belül a **Díjfizetők**)

a.) fűtés szolgáltatás esetében a **Felhasználási hely** fűtöttnek minősülő épületrészei fűtött légtérfogata (Ft/lm<sup>3</sup>,év),

b.) használati melegvíz szolgáltatás esetében a **Felhasználási hely** épületrészeiben mért tényleges fogyasztás (Ft/vm<sup>3</sup>) után fizet(nek) meg.

#### 3.5. A hődíj az elszámolási időszakra vonatkozó díj, melyet a **Felhasználó** (azon belül a **Díjfizetők**)

a.) fűtési hődíjként (Ft/GJ) a **Felhasználási helyet** ellátó hőközpontban, hőfogadóban beépített hőmennyiségmérőn mért és átvett hőmennyiség,

b.) használati melegvíz hődíjként (Ft/vm<sup>3</sup>) a **Felhasználási hely** épületrészeiben mért melegvíz mennyisége után fizet(nek) meg.

#### 3.6. **Felhasználó** (azon belül a **Díjfizetők**) a távhőszolgáltatás díját az alábbi módon fizeti(k) meg:

a.) fűtés szolgáltatás esetében

- az alapdíj 1/12 részét havonta fizeti(k) meg,
- fűtési idényben az előző mért időszak fogyasztása alapján a **Szolgáltatóval** közösen megállapított hődíj előleget fizet(nek), majd a mért fogyasztás alapján évente egyszer elszámolnak,

b.) használati melegvíz szolgáltatás esetében

- havonta - az előző mért időszak fogyasztása alapján - a **Szolgáltatóval** közösen megállapított előleget fizet(nek), majd a mért fogyasztás alapján évente kétszer elszámolnak.

- 3.7. Szolgáltatói szerződésszegés esetén **Szolgáltató** köteles a **Felhasználó** részére az érintett szolgáltatás szerződésszegés időszakára számított díjának ötszöröse mértékű kötbért fizetni.

#### 4. A távhőfogyasztás mérése

- 4.1. A szolgáltatott, illetőleg fogyasztott fűtési hőmennyiséget **Szolgáltató** a tulajdonában lévő hiteles hőmennyiségmérővel méri. A hőmennyiségmérő adatait az 4. sz. melléklet tartalmazza.
- 4.1.1. Amennyiben a **Szolgáltató** a rendszeres (minimum hetente egy alkalommal végzett) ellenőrzései során megállapítja a hőmennyiségmérő hibás voltát, haladéktalanul értesíteni köteles a **Felhasználó képviselőjét**.
- 4.2. A szolgáltatott, illetőleg fogyasztott használati melegvíz mennyiséget a **Felhasználási hely** épületrészeiben a **Felhasználó** (azon belül a **Díjfizetők**) tulajdonában lévő, hiteles vízmérőkön kell mérni.
- 4.3. A **Szolgáltató**, valamint a **Felhasználó** (azon belül a **Díjfizetők**) tulajdonában lévő elszámolási mérők meghibásodása, továbbá javítása, vagy cseréje időszakára elszámolandó díjat Szolnok Megyei Jogú Város Közgyűlésének a kommunális célú távhő- és melegvíz szolgáltatásról alkotott 41/2005.(X.28.) önkormányzati rendelete 22.§.-ban foglaltak szerint kell megállapítani.

#### 5. A mért fűtési hőfogyasztás szétosztása:

- 5.1. **Szolgáltató** évente egy alkalommal elkészíti a hőmennyiségmérőn mért hőfogyasztás jelen szerződés 3.sz. mellékletében megnevezett épületrészek tulajdonosai, illetve a jogszabályban meghatározott esetben bérlői - mint **Díjfizetők** - közötti megosztását és elszámolását. A fűtési idényben számlázott hődíj előlegnél kisebb fogyasztás esetén a különbözetet **Szolgáltató** a **Felhasználó** (azon belül a **Díjfizetők**) részére az Üzletszabályzatban foglaltak szerint jóváírja, vagy visszautalja, többletfogyasztás esetén pedig a különbözetet számlájában érvényesíti. A visszautalás határideje: a hődíj elszámoló számla kibocsátásától számított 8 nap.
- 5.2. **Szolgáltató** a hődíjelszámolást a jelen szerződés 5.sz. mellékletét képező megállapodásban meghatározott feltételek szerint készíti el a **Felhasználó** (azon belül a **Díjfizetők**) részére.
- 5.3. **Felhasználó képviselője** a **Szolgáltatónál** évente kezdeményezheti a következő fűtési időszak elszámolási elveinek módosítását.  
Az egyeztetés határideje:
- költségosztók alapján történő elszámolás esetén a tárgyévi leolvasás időpontja,
  - egyéb elszámolási mód esetén az érintett fűtési időszak kezdő napja.
- A fűtési költségosztáshoz szükséges elszámolási arányokat és nyilatkozatokat a **Felhasználó képviselője** biztosítja a **Szolgáltató** részére.

## 6. Mérőműszerek ellenőrzése

- 6.1. **Szolgáltató** a tulajdonában lévő mérőket saját költségén az elszámolási mérőkre vonatkozó jogszabályok által meghatározott időközönként hitelesíti.
- 6.1.1. A mérőcsere tényét és adatait jegyzőkönyvben kell rögzíteni. A jegyzőkönyvet csak a **Felhasználó képviselője** és **Szolgáltató** által kijelölt dolgozó veheti fel.
- 6.1.2. A hitelesítési kötelezettség alá vont mérőkön a **Szolgáltató** két hitelesítés közötti időszakban a **Felhasználó képviselőjének** jelenlétében ellenőrző méréseket végezhet.
- 6.1.3. A **Felhasználó képviselője** a **Szolgáltató** tulajdonában lévő mérő(k) ellenőrzését, vagy cseréjét írásban bármikor kérheti. Amennyiben a **Felhasználó képviselője** által ellenőrizni vagy kicserélni kért mérő hibás, a felmerülő költség a **Szolgáltatót**, ellenkező esetben a **Felhasználót** terheli.
- 6.2. **Szolgáltató** jogosult a **Felhasználó** (azon belül a **Díjfizetők**) tulajdonában lévő használati melegvízmérőket ellenőrizni, illetve leolvasni minden olyan esetben, amikor felmerül a mért mennyiség dokumentálásának szükségessége (meghibásodás, javítás, csere, szerződésszegés gyanúja).

## 7. A szolgáltatás szüneteltetése, illetve korlátozása

- 7.1. A távhőszolgáltatás szüneteltetése, korlátozása esetén **Szolgáltató** az Önkormányzat hatályos rendeletében foglaltak szerint köteles eljárni.
- 7.1.1. **Felhasználó** a 41/2005. (X.28.) önkormányzati rendelet szerint ..... sz. korlátozási fokozatba tartozik.
- 7.2. Amennyiben a **Szolgáltató** által végzendő terv szerinti karbantartási munkák a hőszolgáltatás csökkenését vagy időszakos szüneteltetését teszik szükségessé, erről a **Szolgáltató** legalább 10 nappal előbb köteles értesíteni a **Felhasználót** (azon belül a **Díjfizetőket**). Ez esetben a **Szolgáltató** az Önkormányzat hatályos rendeletében meghatározottak szerinti díjvisszatérítésben köteles részesíteni a **Felhasználót** (azon belül a **Díjfizetőket**).
- 7.3. Amennyiben a **Szolgáltató**, vagy a **Felhasználó** tulajdonában, illetve üzemeltetésében lévő rendszereken olyan előre nem látható (pl. üzemzavar, hibaelhárítás, javítás) munka szükségessége merül fel, amely a szerződéses kötelezettségét gátolhatja, erről a felek kötelesek egymást azonnal értesíteni.
- 7.3.1. **Szolgáltató** a legrövidebb időn belül köteles a **Felhasználót** (azon belül a **Díjfizetőket**) minden igénybe vehető hírközlési szerv (Újság, Rádió, TV.) útján értesíteni, ha az üzemzavar a folyamatos hőszolgáltatást akadályozza.

## 8. Vegyes rendelkezések

- 8.1. A **Felhasználó** személyében bekövetkezett változást a régi és az új **Felhasználó**, a **Díjfizető (k)** személyében bekövetkezett változást (a **Felhasználó képviselőjének** egyidejű értesítése mellett) a régi és az új **Díjfizető** a változástól számított 15 napon belül írásban köteles a **Szolgáltató** részére bejelenteni.

- 8.2. A **Felhasználó** (azon belül a **Díjfizetők**) és a **Szolgáltató** szerződésszegése esetén a 2005. évi XVIII.sz. Törvény 49-51.§-aiban és a mindenkor érvényes önkormányzati rendeletben foglaltak az irányadók.
- 8.3. A felek között nem szabályozott kérdésekben az 2005. évi XVIII. sz. Törvényben, az annak végrehajtására hozott 157/2005. (VIII.15.) Kormány rendeletben, továbbá a 41/2005.(X.28.) önkormányzati rendeletben, valamint a vonatkozó árrendelkezőkben és a Ptk. általános szabályaiban foglaltak az irányadók.
- 8.4. E megállapodás 2 példányban készült, melyből 1 példány **Felhasználót**, 1 példány pedig **Szolgáltatót** illet meg.
- 8.5. Jelen szerződés .....-án lép hatályba és határozatlan ideig érvényes.
- 8.6. Jelen szerződés felmondási ideje mindkét fél részéről 30 nap.
- 8.7. **Felhasználó** részéről képvisellel megbízott személy:
- Neve:** .....
- Lakcíme:** .....
- Telefon:** .....
- 8.8. Amennyiben az intézkedésre jogosult személyében változás áll be, úgy arról a **Szolgáltatót** haladéktalanul, írásban értesíteni kell.

Szólnok, .....

.....  
**Felhasználó képviselője**

.....  
**Szolgáltató**

## A Felhasználási hely fűtött légtérfogat adatai

Szolnok, .....sz. épület

Megnevezés	Szerződött fűtött légtérfogat	Fűtési alapidíj vetítési alap	
	lm <sup>3</sup>	%	lm <sup>3</sup>
Lakás .....db		100	
Közös használatra szolgáló terület		0	
Közös használatra szolgáló lépcsőház terület		0	
Gépkocsi tároló/k:		50	
Egyéb területek:		100	
<b>Összesen:</b>			

Szolnok, .....

.....

Felhasználó képviselője

.....

Szolgáltató

## Szolgáltatási díjak

### 1. Lakossági hőfelhasználás díjai

**Árforma:** hatósági ár  
**Ármegállapító rendelet száma:** .....  
**Hatályos:** 20.....-tól  
**ÁFA:** 5%

Fűtési alapdíj: ..... Ft/lm<sup>3</sup>,év+ ÁFA  
 Használati melegvíz alapdíj: ..... Ft/vm<sup>3</sup> + ÁFA  
 Mért hőenergia díja : ..... Ft/GJ + ÁFA  
 Használati melegvíz fajlagos hőmennyiség: 0,23 GJ/vm<sup>3</sup>

### 2. Külön kezelt intézmények hőfelhasználási díjai

**Árforma:** hatósági ár  
**Ármegállapító rendelet száma:** .....  
**Hatályos:** 20... .....-tól  
**ÁFA:** 5%

Fűtési alapdíj: ..... Ft/lm<sup>3</sup>,év + ÁFA  
 Használati melegvíz alapdíj: ..... Ft/vm<sup>3</sup> + ÁFA  
 Mért hőenergia díja .....Ft/GJ + ÁFA  
 Használati melegvíz fajlagos hőmennyiség 0,23 GJ/vm<sup>3</sup>

### 3. Egyéb felhasználók hőfelhasználási díjai

**Árforma:** szabad ár  
**Hatályos:** 20... .....-tól  
**ÁFA:** 5%

Fűtési alapdíj: ..... Ft/lm<sup>3</sup>,év + ÁFA  
 Használati melegvíz alapdíj: ..... Ft/vm<sup>3</sup> + ÁFA  
 Mért hőenergia díja .....Ft/GJ + ÁFA  
 Használati melegvíz fajlagos hőmennyiség 0,23 GJ/vm<sup>3</sup>

Szolnok, 20.....





**Hőmennyiségmérő adatlap**

Beépítés		Hőmennyiségmérő				Utolsó hitelesítés	
Helye	Időpontja	Gyártó	Típus	Gyári szám	Mért.egység	Éve	Érvényessége

Szolnok, 20.....

.....

**Felhasználó képviselője**

.....

**Szolgáltató**

## MEGÁLLAPODÁS

### fűtési hőfogyasztás költségsztók alapján történő megosztásáról

amely létrejött egyrészről a Szolnok, ..... sz. alatti épület tulajdonosi közössége – mint Felhasználó -, másrészről az ALFA-NOVA Kft. – mint Szolgáltató – között az alábbi feltételek mellett:

#### 1. Megállapodás tárgya

Felek megállapodnak, hogy *Szolgáltató* a Szolnok, .....sz. alatti épületben felhasznált fűtési hőmennyiséget évente egy alkalommal, az éves leolvasási ciklus szerinti időpontban a fűtőtestekre felszerelt költségsztók leolvasott értékei alapján osztja meg és számolja el az épületrészek tulajdonosai, illetve bérlői - mint *Díjfizetők* - részére. *Szolgáltató* a mért fűtési hőfogyasztás *Díjfizetők* közötti megosztására a BRUNATA RMK87 típusú költségsztó rendszert alkalmazza.

#### 2. Költségsztási előírások

- 2.1. A költségsztók leolvasására, illetve az ampullák cseréjére évente egy alkalommal – az előző éves leolvasás időpontjához viszonyítottn 365 nap +/- egy hét időtartamon belül - a *Díjfizető* jelenlétében, jegyzőkönyvileg dokumentáltan kerül sor.
- 2.2. A hődíjelszámolás elkészítése során alkalmazandó költségsztási elvekről *Szolgáltató* tájékoztatása alapján *Felhasználó képviselője* évente – az éves költségsztó leolvasás befejezését követő 8 napon belül – nyilatkozik. Felek megállapodnak, hogy *Szolgáltató* a költségsztás feldolgozását *Felhasználó képviselője* nyilatkozatát követően kezdi meg.
- 2.3. Azon *Díjfizetők* részére, akik nem teszik lehetővé a költségsztók éves leolvasását, illetve ampullacseréjét - tekintettel méretlen hőfogyasztásukra - a *Felhasználó képviselőjének* nyilatkozatában foglaltak szerint számított hőmennyiség kerül elszámolásra.
- 2.4. A költségsztó, vagy a záró plomba sérülése, illetve hiánya esetén az érintett *Díjfizető* részére a *Felhasználó képviselőjének* nyilatkozata szerint számított hőmennyiség kerül elszámolásra.
- 2.5. A *Felhasználási helyet* ellátó hőközpontban, hőfogadóban lévő hőmennyiségmérőn mért fűtésre felhasznált hőmennyiséget a díjfizetők közötti megosztás előtt csökkenteni kell a jelen megállapodás 2.3. és 2.4. pontjaiban foglaltak szerint számított hőmennyiséggel.
- 2.6. Év közbeni *Díjfizető* változás esetén *Szolgáltató* a régi és új *Díjfizetővel* közösen a költségsztók állását leolvassa. *Szolgáltató* a leolvasott adatoknak megfelelően készíti el az éves hődíjelszámolást mindkét *Díjfizető* részére.
- 2.7. Azon *Díjfizető* esetében, aki az előzetes értesítésben foglalt éves leolvasási időszakon belül nem teszi lehetővé a költségsztók leolvasását, vagy az ampullák cseréjét, *Szolgáltató* a feladatot az érintett *Díjfizető* részére számlázott kiszállási díj megfizetése mellett végzi el.
- 2.8. Felek megállapodnak, hogy *Szolgáltató* a fűtési hőfogyasztás épületrészenkénti (díjfizetőnkénti) megosztását a jelen megállapodás 2.2. pontjában foglalt nyilatkozat beérkezését követő 30 napon belül elkészíti és megküldi a *Felhasználó képviselője* részére.

### 3. Költségsztás díja

3.1. **Felhasználó** a jelen megállapodás 1. pontjában feladatok ellátásáért az alábbi két elemből álló díjat köteles **Szolgáltató** részére megfizetni:

- Fűtési költségsztás anyagköltség: .....Ft+27% ÁFA/radiátor
- Fűtési költségsztás munkadíj: .....Ft+27% ÁFA/épületrész\*

\* Épületrész: a **Felhasználási hely** részét képező, önálló díjfizetői megállapodáshoz rendelt lakások és egyéb fogyasztási helyek.

### 3.2. Díjfizetés ütemezése

**Felhasználó** a költségsztás díjának megfizetését az alábbi ütemezés mellett teljesíti:

- Fűtési költségsztás anyagköltség: az éves költségsztó leolvasás időpontjáig történő kiegyenlítéssel, a **Felhasználási helyen** beépített fűtési költségsztó darabszám alapján történő számlázással.
- Fűtési költségsztás munkadíj: a **Felhasználó képviselője** és a **Szolgáltató** által közösen felvett teljesítés igazolási jegyzőkönyvben rögzített költségsztó és épületrész adatok alapján történő számlázással.

### 3.3. Fizetési feltételek

A költségsztás díjának kiegyenlítésére a **Szolgáltató** által kibocsátott számla alapján kerül sor.

Fizetés módja: átutalás

Fizetési határidő: 8 banki nap.

### 3.4. Díjmódosítás

**Szolgáltató** fenntartja a jogot az árváltoztatásra, melyre vonatkozó szándékát minden év március 31. időpontig, **Felhasználó képviselőjének** 30 napos előzetes értesítése mellett köteles bejelenteni.

### 4. Egyéb feltételek

Jelen megállapodás a Szolnok, ..... szám alatti épület távhőellátására kötött Általános Közszolgáltatási Szerződés mellékletét képezi.

Felek megállapodnak, hogy a jelen szerződést érintő vitás kérdéseket elsődlegesen tárgyalásos úton rendezik. Megállapodás hiányában a Szolnoki Járásbíróság illetékességét kötik ki.

Jelen szerződésben nem szabályozott kérdésekben a Ptk. vonatkozó jogszabályai érvényesek.

Szolnok, 20 .....

.....

**Felhasználó képviselője**

.....

**Szolgáltató**

## MEGÁLLAPODÁS

### a fűtési hőfogyasztás Díjfizetők közötti megosztásáról és elszámolásáról

#### fűtött légtérfogat alapján

1. Felek megállapodnak, hogy **Szolgáltató** a felhasznált fűtési hőmennyiséget évente egy alkalommal, a fűtési időszak végét követően, a **Felhasználási hely** fűtöttnek minősülő épületrészei fűtött légtérfogata arányában osztja meg és számolja el a jelen szerződés 3.sz. mellékletében megnevezett épületrészek tulajdonosai, illetve a jogszabályban meghatározott esetben bérlői - mint **Díjfizetők** - részére.
2. A hődíjelszámolás elkészítése során alkalmazandó további költségosztási szempontokról **Szolgáltató** tájékoztatása alapján **Felhasználó képviselője** évente – az éves hődíjelszámolást megelőzően – nyilatkozik. Nyilatkozat hiányában **Szolgáltató** az éves hődíjelszámolást az Önkormányzat hatályos rendeletében előírtak szerint készíti el.
3. Év közbeni **Díjfizető** változás esetén **Szolgáltató** a régi és új **Díjfizető** részére – eltérő megállapodás hiányában - a fűtés szolgáltatás igénybevétele időszakának arányában bontja meg az érintett épületrészre készített hődíjelszámolást.
4. A **Felhasználási helyet** ellátó hőközpontban, hőfogadóban lévő hőmennyiségmérőn mért fűtésre felhasznált hőmennyiséget szétosztása előtt csökkenteni kell a szankcionált lakások megállapított hőmennyiségével.

Szolnok, 20.....

.....

**Felhasználó képviselője**

.....

**Szolgáltató**

**A KERET programon belül beépített szerelvények  
tulajdonjoga, használata**

1. Felek rögzítik, hogy a KERET program szerinti épületfűtési rendszer korszerűsítés során beépített szerelvények, termosztatikus szelepek és költségosztók a **Szolgáltató** tulajdonát képezik.
2. **Felhasználó** (azon belül a díjfizetők) köteles(ek) a beépített szerelvényeket rendeltetésszerűen használni. **Szolgáltató** saját költségvállalás mellett kötelezettséget vállal az eszközök rendeltetésszerű elhasználódásából szükségessé váló cseréjére.
3. **Felhasználó** (azon belül a díjfizetők) köteles(ek) a termosztatikus szelepek és a költségosztók meghibásodását 48 órán belül **Szolgáltató** felé bejelenteni.
4. Az eszközök szándékos rongálásából keletkező károkat a **Felhasználó** (azon belül a díjfizetők) köteles(ek) megtéríteni.

Szolnok, 20.....

.....

**Felhasználó képviselője**

.....

**Szolgáltató**

# EGYEDI KÖZSZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS

amely létrejött egyrészről az **ALFA-NOVA Kft.** (Székhely: 2400. Dunaújváros, Építők útja 1., Telephely: 5000. Szolnok, Széchenyi krt.2. Statisztikai azonosító szám: 11450289-3530-113-07, Cégjegyzékszám: 0709004392, Adószám: 11450289-4-07, Bankszámlaszám: 10200218-29212444-00000000), mint **Szolgáltató** – továbbiakban Szolgáltató – másrészről a ..... (Székhely:5000.Szolnok.....  
..... Statisztikai azonosító szám: .....  
Cégjegyzékszám:.....,Adószám:.....,  
Bankszámlaszám:.....), mint **Felhasználó** - továbbiakban Felhasználó - kötöttek a **Szolnok**..... sz. alatti épület (Hrsz.: .....)  
távhőszolgáltatással történő ellátására az alábbi feltételek mellett:

## Fogalom meghatározások:

### *I./ Felhasználási hely*

= a felhasználó tulajdonában lévő, a közszolgáltatási szerződés tárgyát képező olyan épület, amelynek távhőfogyasztása önállóan mérhető.

### *II./ Felhasználó*

= a távhőszolgáltatással ellátott épületnek a távhőszolgáltatóval a távhő mérés szerint történő szolgáltatására vonatkozóan közszolgáltatási szerződéses jogviszonyban álló tulajdonosa, több tulajdonos esetén a tulajdonosok közössége

### *III./ Felhasználó képviselője*

= a felhasználási hely tulajdonosa, vagy tulajdonosai képviselőjével hivatalosan megbízott személy, illetve szervezet

### *IV./ Szolgáltató*

= városi távhőszolgáltatást végző szervezet, (jelen esetben ALFA-NOVA Kft.)

## 1. A szolgáltatás időtartama és mértéke:

- 1.1. **Szolgáltató** a fent meghatározott felhasználási helyet ellátó hőközpontban, hőfogadóban lévő csatlakozási ponton -15 °C külső méretezési hőmérsékletnek megfelelő hőtéljesítménnyel **Felhasználó** rendelkezésére áll.
- 1.2. Csatlakozási pont: .....
- 1.3. A **Felhasználási hely** hőellátásának módja:
  - hőátalakítás nélküli távhőenergia szolgáltatás
  - hőátalakítással megvalósuló távhőenergia szolgáltatás (A megfelelő rész aláhúzandó.)

- 1.4. A **Felhasználási hely** fűtött légtérfogata: .....lm<sup>3</sup>
- 1.5. A fűtési időszak minden év szeptember 15-től következő év május 15-ig, azon belül a fűtési igény minden év október 15-től a következő év április 15-ig terjedő időszak.
- 1.5.1. Fűtési igényben **Szolgáltató** biztosítja, hogy a **Felhasználó** fűtési igénye a **Felhasználási hely** épületrészeinek méretezési hőigénye és a **Felhasználó**, illetve a **Felhasználó képviselőjének** igénybejelentése figyelembe vételével folyamatosan kielégítésre kerüljön. Az igénybejelentés döntési szempontjait **Szolgáltató a Felhasználó**, illetve a **Felhasználó képviselője** felé részletesen ismerteti.
- 1.5.2. **Szolgáltató** a fűtési időszak fűtési idényen kívüli részében a **Felhasználó** fűtési igényét Szolnok Megyei Jogú Város Közgyűlése kommunális célú távhő- és melegvíz szolgáltatásról alkotott 41/2005.(X.28.) önkormányzati rendelete
- 15.§.(3) bekezdés a.) pontjában foglaltaknak megfelelően külön megrendelés nélkül,
  - 15.§.(5) bekezdésében foglaltaknak megfelelően külön megrendelés alapján biztosítja.
- (A megfelelő rész aláhúzendó).
- 1.6. Használati melegvíz szolgáltatás esetében a szolgáltatás teljes időtartama alatt a felhasználási hely épületrészeiben lévő kifolyóknál mérve, max. 1 perc folytatást követően a használati melegvíz hőmérséklete mennyiségi korlátozás nélkül  
min. 40 °C.

## 2. Az üzemvitellel kapcsolatos megállapodások

- 2.1. A **Felhasználási helyet** ellátó hőközpont /hőfogadó állomás adatai:
- Címe: .....
- Tulajdonos: .....
- Üzemeltető: .....
- 2.2. A **Felhasználó** vállalja, hogy a **Szolgáltató** által biztosított hőenergiát a csatlakozási ponton átveszi. A csatlakozási pont utáni vezetékhalózat és a felhasználói berendezések üzemeltetését és karbantartását **Felhasználó** végzi, vagy külön szerződés alapján végezteti.
- 2.3. A **Szolgáltató** és a **Felhasználó** a saját rendszerében terv szerinti karbantartási munkát végezhet, illetve végeztethet. Ennek időpontját a felek kölcsönösen egymással írásban közlik.
- 2.4. **Felhasználó** a tulajdonában, illetve kezelésében lévő berendezés átalakítását, bővítését, illetve megszüntetését a **Szolgáltató** előzetes hozzájárulása mellett végezheti el.
- 2.5. **Felhasználó** köteles biztosítani, hogy indokolt esetben a **Szolgáltató** ellenőr, vagy kezelő személyzete a saját és a **Felhasználó** tulajdonában, illetve kezelésében lévő vezetékeket, és berendezéseket, elszámolási mérőket, illetve költségosztókat a **Felhasználó**, illetve a **Felhasználó képviselője** jelenlétében kezelhesse, ellenőrizhesse.
- 2.6. A **Szolgáltató** alkalmazottja külön igazolás nélkül, érvényes munkaadói igazolvánnyal jogosult a fenti tevékenység ellátására.



### 3. A szolgáltatás díja és annak megfizetése

#### 3.1. Ármegállapító jogkör

a) A lakossági felhasználónak és a különkezelt intézménynek nyújtott távhőszolgáltatás (fűtés és használati melegvíz) díját – mint legmagasabb hatósági árat - a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény 57/D. § (1) bekezdésében foglaltaknak megfelelően a nemzeti fejlesztési miniszter rendeletben állapítja meg.

b) Az egyéb felhasználóknak nyújtott távhőszolgáltatás (fűtés és használati melegvíz) legmagasabb díját Szolnok MJV. Közgyűlésének a kommunális célú távhő- és melegvízszolgáltatásról szóló 41/2005.(X.28.) önkormányzati rendelete 17.§. (1) bekezdésében foglaltak alapján az önkormányzat előzetes tájékoztatása mellett a távhőszolgáltató állapítja meg.

A hatályos távhőszolgáltatási díjakat jelen szerződés **I. sz. melléklete** tartalmazza.

3.2. A szolgáltatás díjának módosításakor **Szolgáltató** a **Felhasználót**, illetve a **Felhasználó képviselőjét** értesíteni köteles, majd a továbbiakban jogosult a módosított díjakat számláiban érvényesíteni.

3.3. A **Felhasználó** az igénybevett távhőszolgáltatásért

a.) fűtés szolgáltatás esetében fűtési alapdíjat (Ft/lm<sup>3</sup>,év) és fűtési hődíjat (Ft/GJ),

b.) használati melegvíz szolgáltatás esetében használati melegvíz alapdíjat (Ft/vm<sup>3</sup>) és használati melegvíz hődíjat (Ft/vm<sup>3</sup>), továbbá közvetített szolgáltatásként a használati melegvíz készítéshez felhasznált hidegvíz víz-és csatorna szolgáltatás díját (a Víz- és Csatornaművek Koncessziós ZRt. Szolnok mindenkor hatályos díjai szerint) fizet.

3.4. Az alapdíj éves díj, melyet a **Felhasználó**

a.) fűtés szolgáltatás esetében a **Felhasználási hely** fűtöttnek minősülő épületrészei fűtött légtérfogata (Ft/lm<sup>3</sup>,év),

b.) használati melegvíz szolgáltatás esetében a **Felhasználási helyen** mért tényleges fogyasztás (Ft/vm<sup>3</sup>)

után fizet meg.

3.5. A hődíj az elszámolási időszakra vonatkozó díj, melyet a **Felhasználó**

a.) fűtési hődíjként (Ft/GJ) a **Felhasználási helyet** ellátó hőközpontban, hőfogadóban beépített hőmennyiségmérőn mért és átvett hőmennyiség,

b.) használati melegvíz hődíjként (Ft/vm<sup>3</sup>) a **Felhasználási helyen** beépített vízmérőkön mért és átvett használati melegvíz mennyiség

után fizet meg.

3.6. **Szolgáltató** a távhőszolgáltatás díját **Felhasználó** részére az alábbi módon számlázza:

a.) fűtés szolgáltatás esetében

- az alapdíj 1/12 részét havonta,

- a mért fogyasztás hődíját a tárgyhónapot követő hónapban.

b.) használati melegvíz szolgáltatás esetében

- a mért fogyasztás díját (alapdíj, hődíj, víz- és csatornaszolgáltatás díja) a tárgyhónapot követő hónapban.

- 3.7. Szolgáltatói szerződésszegés esetén **Szolgáltató** köteles a **Felhasználó** részére az érintett szolgáltatás szerződésszegés időszakára számított díjának ötszöröse mértékű kötbért fizetni.

#### 4. A távhőfogyasztás mérése

- 4.1. A szolgáltatott, illetőleg fogyasztott fűtési hőmennyiséget **Szolgáltató** a tulajdonában lévő hiteles hőmennyiségmérővel méri. A hőmennyiségmérő adatait az **2. sz. melléklet** tartalmazza.
- 4.1.1. Amennyiben a **Szolgáltató** a rendszeres (minimum hetente egy alkalommal végzett) ellenőrzései során megállapítja a hőmennyiségmérő hibás voltát, haladéktalanul értesíteni köteles a **Felhasználót**, illetve a **Felhasználó képviselőjét**.
- 4.2. A szolgáltatott, illetőleg fogyasztott használati melegvíz mennyiséget a **Felhasználási helyet** ellátó hőközpontban beépített, **Szolgáltatói** tulajdonban lévő hiteles vízmérőn kell mérni.
- 4.3. **Szolgáltató** a tulajdonában lévő elszámolási mérők meghibásodása, továbbá javítása, vagy cseréje időszakára elszámolandó díjat Szolnok Megyei Jogú Város Közgyűlésének a kommunális célú távhő- és melegvíz szolgáltatásról alkotott 41/2005.(X.28.) önkormányzati rendelete 22.§.-ban foglaltak szerint kell megállapítani.

#### 5. Mérőműszerek ellenőrzése

- 5.1. **Szolgáltató** a tulajdonában lévő mérőket saját költségén az elszámolási mérőkre vonatkozó jogszabályok által meghatározott időközönként hitelesíti.
- 5.2. A mérőcsere tényét és adatait jegyzőkönyvben kell rögzíteni. A jegyzőkönyvet csak a **Felhasználó**, illetve a **Felhasználó képviselője** és a **Szolgáltató** által kijelölt dolgozó veheti fel.
- 5.3. A hitelesítési kötelezettség alá vont mérőkön a **Szolgáltató** két hitelesítés közötti időszakban a **Felhasználó**, illetve a **Felhasználó képviselőjének** jelenlétében ellenőrző méréseket végezhet.
- 5.4. A **Felhasználó** a **Szolgáltató** tulajdonában lévő mérő(k) ellenőrzését, vagy cseréjét írásban bármikor kérheti. Amennyiben a **Felhasználó** által ellenőrizni vagy kicserélni kért mérő hibás, a felmerülő költség a **Szolgáltatót**, ellenkező esetben a **Felhasználót** terheli.

#### 6. A szolgáltatás szüneteltetése, illetve korlátozása

- 6.1. A távhőszolgáltatás szüneteltetése, korlátozása esetén **Szolgáltató** az Önkormányzat hatályos rendeletében foglaltak szerint köteles eljárni.
- 6.2. **Felhasználó** a 41/2005. (X.28.) önkormányzati rendelet szerint ..... sz. korlátozási fokozatba tartozik.
- 6.3. Amennyiben a **Szolgáltató** által végzendő terv szerinti karbantartási munkák a hőszolgáltatás csökkenését vagy időszakos szüneteltetését teszik szükségessé, erről a **Szolgáltató** legalább 10 nappal előbb köteles értesíteni a **Felhasználót**. Ez esetben a **Szolgáltató** az Önkormányzat hatályos rendeletében meghatározottak szerinti díjvisszatérítésben köteles részesíteni a **Felhasználót**.
- 6.4. Amennyiben a **Szolgáltató**, vagy a **Felhasználó** tulajdonában, illetve üzemeltetésében lévő rendszereken olyan előre nem látható (pl. üzemzavar, hibaelhárítás, javítás) munka

szükségessége merül fel, amely a szerződéses kötelezettségét gátolhatja, erről a felek kötelesek egymást azonnal értesíteni.

- 6.5. **Szolgáltató** a legrövidebb időn belül köteles a **Felhasználót** minden igénybevehető hírközlési szerv (Újság, Rádió, TV.) útján értesíteni, ha az üzemzavar a folyamatos hőszolgáltatást akadályozza.

## 7. Vegyes rendelkezések

- 7.1. A **Felhasználó** személyében bekövetkezett változást a régi és az új **Felhasználó** a változástól számított 15 napon belül írásban köteles a **Szolgáltató** részére bejelenteni.
- 7.2. A **Felhasználó** és a **Szolgáltató** szerződészegése esetén a 2005. évi XVIII.sz. Törvény 49-51.§-aiban és a mindenkor érvényes önkormányzati rendeletben foglaltak az irányadók.
- 7.3. A felek között nem szabályozott kérdésekben az 2005. évi XVIII. sz. Törvényben, az annak végrehajtására hozott 157/2005. (VIII.15.) Kormány rendeletben, továbbá a 41/2005.(X.28.) önkormányzati rendeletben, valamint a vonatkozó árrendezésekben és a Ptk. általános szabályaiban foglaltak az irányadók.
- 7.4. E megállapodás 2 példányban készült, melyből 1 példány **Felhasználót**, 1 példány pedig **Szolgáltatót** illet meg.
- 7.5. Jelen szerződés .....-án lép hatályba és határozatlan ideig érvényes.
- 7.6. Jelen szerződés felmondási ideje mindkét fél részéről 30 nap.
- 7.7. **Felhasználó** részéről képvisellel megbízott személy:
- Neve: .....
- Lakcíme: .....
- Telefon: .....
- 7.8. Amennyiben az intézkedésre jogosult személyében változás áll be, úgy arról a **Szolgáltatót** haladéktalanul, írásban értesíteni kell.

Szolnok, 20.....

.....  
**Felhasználó, vagy**  
**Felhasználó képviselője**

.....  
**Szolgáltató**

## Szolgáltatási díjak

### 1. Különkezelt intézmények hőfelhasználási díjai

**Árforma:** hatósági ár  
**Ármegállapító rendelet száma:** .....  
**Hatályos:** 20.....-tól  
**ÁFA:** 5%

Fűtési alapidj: ..... Ft/lm<sup>3</sup>,év + ÁFA

Használati melegvíz alapidj: ..... Ft/vm<sup>3</sup> + ÁFA

Mért hőenergia díja .....Ft/GJ + ÁFA

Használati melegvíz fajlagos hőmennyiség 0,23 GJ/vm<sup>3</sup>

### 2. Egyéb felhasználók hőfelhasználási díjai

**Árforma:** szabad ár  
**Hatályos:** 20.. .....-tól  
**ÁFA:** 5%

Fűtési alapidj: ..... Ft/lm<sup>3</sup>,év + ÁFA

Használati melegvíz alapidj: ..... Ft/vm<sup>3</sup> + ÁFA

Mért hőenergia díja .....Ft/GJ + ÁFA

Használati melegvíz fajlagos hőmennyiség 0,23 GJ/vm<sup>3</sup>

Szolnok, 20.....

## Fogyasztás mérő adatlap

## 1. Hőmennyiségmérő

Beépítés		Hőmennyiségmérő				Utolsó hitelesítés	
Helye	Időpontja	Gyártó	Típus	Gyári szám	Mért.egység	Éve	Érvényessége

## 2. Használati melegvízmérő(k)

Beépítés		Víz mérő				Utolsó hitelesítés	
Helye	Időpontja	Gyártó	Típus	Gyári szám	Mért.egység	Éve	Érvényessége

Szolnok, 20.....

.....  
**Felhasználó, vagy Felhasználó képviselője**

.....  
**Szolgáltató**

**ALFA-NOVA Kft**  
Szolnok, Széchenyi krt. 2 .sz.

Iktatószám: I/...../20....

## DÍJFIZETŐI MEGÁLLAPODÁS

amely létrejött egyrészről az **ALFA-NOVA Kft.** (Székhely: 2400. Dunaújváros, Építők útja 1., Telephely: 5000. Szolnok, Széchenyi krt.2. Statisztikai azonosító szám: 11450289-3530-113-07, Cégjegyzékszám: 0709004392, Adószám: 11450289-4-07, Bankszámlaszám: 10200218-29212444-00000000) - mint Szolgáltató - másrészről a **Díjfizető** - mint Felhasználási hely tulajdonos - között távhőszolgáltatás igénybevételére az alábbi feltételek mellett:

### Felhasználási hely adatai

Címe: SZOLNOK, ..... út/tér ..... hsz. .... em..... ajtó

Hrsz.: ..... Felhasználási hely megnevezése: .....

Felhasználási hely kód: ..... Fűtött légtérfogat:..... lm<sup>3</sup>

### Díjfizető adatai

Név: .....
Születési név:.....
Anyja neve: .....
Születési hely, év, hó, nap: .....
Számlázási cím:.....
Telefonszám.: .....

Név: .....
Cím: .....
Statisztikai azonosítószám: ....., Cégjegyzékszám: .....
Adószám: ..... Bankszámlaszám: .....
Számlázási cím: .....

Tulajdonos változás: - jogalapja: .....

- időpontja: ..... év..... hó..... nap

Igénybevett távhőszolgáltatás megnevezése: - fűtés   
- használati melegvíz

Díjfizető vevőkód: .....

Hiteles ampullával rendelkeznek:  igen  nem

A fogyasztóváltozás időpontjában költségosztó leolvasás nem történt:

Díjfizető változás miatti fűtési költségosztó leolvasás időpontja: \_\_\_\_\_ Munkalap : .....

Fűtés szolgáltatás korlátozva:  igen  nem

HMV szolgáltatás felfüggesztve:  igen  nem

Használati melegvíz mérőállás: 1. \_\_\_\_\_ m<sup>3</sup> 2. \_\_\_\_\_ m<sup>3</sup>

Előlegként számlázandó használati melegvíz mennyiség: 1. \_\_\_\_\_ m<sup>3</sup>/hó 2. \_\_\_\_\_ m<sup>3</sup>/hó

A számlázás folyamatos:  igen  nem

A Díjfizető és Szolgáltató közötti közszolgáltatási jogviszony részletes szabályait a távhőszolgáltatásról alkotott 2005. évi XVIII. törvény, valamint annak végrehajtásáról szóló 157/2005. (VIII.15.) Kormányrendelet, továbbá Szolnok Megyei Jogú Város Közgyűlésének 41/2005. (X.28.) önkormányzati rendelete és a Szolgáltató Üzletszabályzata tartalmazza. Díjfizető a Szolgáltatói Tájékoztatót jelen megállapodás aláírásával egyidejűleg átvette.

Szolnok, 20..... év .....

.....  
Díjfizető

.....  
Szolgáltató

**Régi díjfizető:** - Neve: ..... Vevőkód: .....

- Új lakcíme .....

- Telefonszám: .....

A fűtési hődíjelőlegként számlázott és a tényleges fogyasztás különbözete a díjfizető változás időpontjáig a régi díjfizetőt illeti meg, illetve terheli.

Szolnok, 20..... év .....

.....  
Régi díjfizető

**ADATLAP**  
**DÍJFIZETŐI KÖTELEZETTSÉG LÉTESÍTÉSÉHEZ**  
**(Lakossági felhasználó)**

**Felhasználási hely adatai**

Címe: SZOLNOK, ..... út/tér.....hsz.....em.....ajtó

Felhasználási hely megnevezése: .....

Felhasználási hely kód: ..... Fűtött légtérfogat:.....lm<sup>3</sup>

**Díjfizető adatai**

**Vevőkód:.....**

Név: .....

Anyja neve: .....

Születési név: .....

Születési hely,év,hó,nap: .....

Számlázási cím:.....

Telefonszám:.....

Díjfizetői kötelezettség folyamatos:  igen  nem

Díjfizető változás (számlázás) időpontja: **20.... év .....hó .....nap**

Igénybevett távhőszolgáltatás megnevezése:  fűtés  
 használati melegvíz

Hiteles ampullával rendelkezik:  igen  nem

Fűtés szolgáltatás korlátozva:  igen  nem

Díjfizető változás miatti fűtési költségosztó leolvasás időpontja: .....  
munkalap: .....

HMV szolgáltatás felfüggesztve:  igen  nem

Használati melegvízmérő záró mérőállás: 1. \_\_\_\_\_ m<sup>3</sup> 2. \_\_\_\_\_ m<sup>3</sup>

Előlegként számlázandó használati melegvíz mennyiség: 1. \_\_\_\_\_ m<sup>3</sup>/hó 2. \_\_\_\_\_ m<sup>3</sup>/hó

A Díjfizető és Szolgáltató közötti közszolgáltatási jogviszony részletes szabályait a távhőszolgáltatásról alkotott 2005. évi XVIII. törvény, valamint annak végrehajtásáról szóló 157/2005. (VIII.15.) Kormányrendelet, továbbá Szolnok Megyei Jogú Város Közgyűlésének 41/2005. (X.28.) önkormányzati rendelete és a Szolgáltató Üzletszabályzata tartalmazza. Díjfizető a Szolgáltatói Tájékoztatót jelen megállapodás aláírásával egyidejűleg átvette.

Szolnok, 20..... év.....

.....  
Díjfizető

.....  
Szolgáltató



**ADATLAP**  
**DÍJFIZETŐI KÖTELEZETTSÉG LÉTESÍTÉSÉHEZ**  
**(Egyéb felhasználó)**

**Felhasználási hely adatai**

Címe: SZOLNOK,.....út/tér.....hsz.....em.....ajtó

Felhasználási hely megnevezése: .....

Felhasználási hely kód: .....Fűtött légtérfogat:.....lm<sup>3</sup>

**Díjfizető adatai**

**Vevőkód: .....**

Név: .....
Cím: .....
Statisztikai azonosító szám: .....
Céggjegyzékszám: ..... Adószám: .....
Bankszámlaszám: .....
Számlázási cím: .....
Telefonszám: .....

Díjfizetői kötelezettség folyamatos:  igen  nem

Díjfizető változás (számlázás) időpontja: 20..... év .....hó .....nap

Igénybevett távhőszolgáltatás megnevezése: fűtés  
használati melegvíz

Hiteles ampullával rendelkeznek:  igen  nem

Fűtésszolgáltatás korlátozva:  igen  nem

Díjfizető változás miatti fűtési költségosztó leolvasás időpontja: .....  
munkalap: .....

HMV szolgáltatás felfüggesztve:  igen  nem

Használati melegvízmérő záró mérőállás: 1. \_\_\_\_\_ m<sup>3</sup> 2. \_\_\_\_\_ m<sup>3</sup>

Előlegként számlázandó használati melegvíz mennyiség: 1. \_\_\_\_\_ m<sup>3</sup>/hó 2. \_\_\_\_\_ m<sup>3</sup>/hó

A Díjfizető és Szolgáltató közötti közszolgáltatási jogviszony részletes szabályait a távhőszolgáltatásról alkotott 2005. évi XVIII. törvény, valamint annak végrehajtásáról szóló 157/2005. (VIII.15.) Kormányrendelet, továbbá Szolnok Megyei Jogú Város Közgyűlésének 41/2005. (X.28.) önkormányzati rendelete és a Szolgáltató Üzletszabályzata tartalmazza. Díjfizető a Szolgáltatói Tájékoztatót jelen megállapodás aláírásával egyidejűleg átvette.

Szolnok, 20..... év.....

.....  
Díjfizető

.....  
Szolgáltató

**ALFA-NOVA Kft.**  
Szolnok, Széchenyi krt.2.sz.

## NYILATKOZAT

Alulírott.....(székhely, lakcím: .....  
.....cégjegyzékszám:.....adós  
zám:....., képviselő.....), mint a  
Szolnok,.....út.....szám.....em.....ajtó.....szám alatti  
felhasználási hely tulajdonosa bejelentem, hogy a fogyasztási helyen lévő bérlővel, használóval  
együttesen kérem a

Szolnok, .....út ..... szám ..... em. .... ajtó szám alatti fogyasztási helyen

### **20 ....év.....hó.....nap időponttól**

**Díjfizetőként** .....(székhely,lakcím: .....  
.....cégjegyzékszám:.....adós  
zám:....., képviselő:.....), mint az ingatlan bérlője, használója  
kerüljön nyilvántartásba a fűtés- és használati melegvíz szolgáltatások vonatkozásában az ALFA-  
NOVA Kft-nél, mint Szolgáltatónál.

Alulírott Felhasználó – mint az ingatlan tulajdonosa – kijelentem, hogy amennyiben a Díjfizető  
nem fizeti meg az ingatlan vonatkozásában kiszámlázott távhőszolgáltatás díját, akkor annak  
megfizetéséért a távhőszolgáltatásról alkotott 2005. évi XVIII. törvény 44.§.(3) bekezdésének  
megfelelően sortartásos helytállási kötelezettség-, továbbá a Díjfizetővel szemben a díjhátralék  
behajtása érdekében felmerülő költségek megfizetése is engem terhel.

Szolnok, 20 .... ..

.....

Felhasználó  
(tulajdonos)

.....

Díjfizető  
(bérlő, használó)



**ADATLAP**  
**DÍJFIZETŐI JOGVISZONY MEGSZÜNTETÉSÉHEZ**  
**(Egyéb felhasználó)**

**Felhasználási hely adatai**

Címe: SZOLNOK,..... út/tér.....hsz.....em..... ajtó

Felhasználási hely megnevezése: .....

Felhasználási hely kód: ..... Fűtött légtérfogat:.....lm<sup>3</sup>

**Díjfizető adatai**

**Vevőkód: .....**

Név: .....
Cím: .....
Statisztikai azonosító szám:..... Cégjegyzékszám: .....
Adószám: ..... Bankszámla szám:.....
Számlázási cím:.....
Telefonszám: .....

Díjfizető változás (számlázás) időpontja: **20..... év.....hó.....nap**

Fűtés szolgáltatás korlátozva:  igen  nem

Díjfizető változás miatti fűtési költségosztó leolvasás időpontja:.....Munkalap:.....

HMV szolgáltatás felfüggesztve:  igen  nem

Használati melegvízmérő záró mérőállás: 1. \_\_\_\_\_ m<sup>3</sup> 2. \_\_\_\_\_ m<sup>3</sup>

Az éves fűtési hődíj előlegként számlázott és a tényleges fogyasztás különbözetére az elszámolási kötelezettség a díjfizető változás időpontjáig a díjfizetőt terheli. Az épület éves hődíjelszámolása során kerül elszámolásra az előlegszámlázás és tényleges fogyasztás különbözete.

Fentiekben foglaltakat elismerem.

Szolnok, 20..... év .....

.....  
Szolgáltató Tulajdonos Díjfizető

**Megállapodás  
távhőszolgáltatás felfüggesztésére, korlátozására**

amely létrejött egyrészről az ALFA-NOVA Kft. (2400 Dunaújváros, Építők útja 1.) továbbiakban, mint *Szolgáltató*, másrészről ..... a Szolnok, ..... út.....szám.....em.....ajtó alatti épületrész tulajdonosa / bérlője továbbiakban mint *Díjfizető* között.

1./ Felek megállapítják, hogy *Díjfizető* az igénybe vett távhőszolgáltatáshoz kapcsolódó díjfizetési kötelezettségének a hatályos szerződéses és jogszabályi előírásokban foglaltaknak megfelelően nem tett eleget.

2./ Felek megállapodnak, hogy *Szolgáltató* a távhőszolgáltatásról szóló 2005.évi XVIII.tv. 51.§.(3) a.) pontja alapján a fenti címen lévő épületrészben a

..... szolgáltatást felfüggeszti.

..... szolgáltatást korlátozza.

Használati melegvíz mérő állása: ..... m<sup>3</sup> (fürdő) ..... m<sup>3</sup> (konyha)

Záró plomba azonosító számok:

Használati melegvíz: 1. .... 2. ....

Fűtés: 1. .... 2. .... 3. ....

4. .... 5. .... 6. ....

3./ *Díjfizető* a szolgáltatás felfüggesztéséhez, korlátozásához hozzájárul és az ehhez szükséges munkavégzés céljából *Szolgáltató* részére engedélyezi az épületrészbe történő bejutást.

4./ *Díjfizető* a díjhátralék kiegyenlítésekor vállalja a szolgáltatás felfüggesztés, korlátozás, továbbá visszakapcsolás költségeit.

5./ *Szolgáltató* vállalja, hogy a díjhátralék kifizetését követő 24 órán belül visszakapcsolja a szolgáltatást.

6./ *Szolgáltató* a szolgáltatás felfüggesztésének/korlátozásának időszakára a *Díjfizető* tulajdonát képező épületrészre vonatkozó távhőszolgáltatási díj számlázást az alábbiak szerint végzi:

6.1./ Fűtés szolgáltatás korlátozása esetén:

- Fűtési alapidj számlázás: változatlan.

- Fűtési hődíjelőleg számlázás: az épületrésszel határos távfűtött helyiségek, valamint az épületrész helyiségein áthaladó fűtési csövek hőleadása miatt az épületrészre megállapított fajlagos hődíj 40%-a számlázandó.

6.2./ Használati melegvíz szolgáltatás felfüggesztése esetén:

- Alapidj és hődíj előleg számlázás szünetel.

7./ Amennyiben *Díjfizető* a *Szolgáltató* előzetes hozzájárulása nélkül visszakapcsolja, vagy visszakapcsoltatja a szolgáltatást utólagos számlázással a szolgáltatás felfüggesztésének időpontjától

- fűtés szolgáltatás esetében a Felhasználó képviselőjének nyilatkozatában meghatározott hődíjat,

- használati melegvíz szolgáltatás esetében a épületrészre a 41/2005. (X.28.) önkormányzati rendelet 3.sz. melléklete szerint megállapított pótdíjat köteles megfizetni.

További intézkedésként *Szolgáltató* gyorsított eljárás keretében intézkedik követelésének jogi úton történő érvényesítésére.

Szolnok 20.....év.....hó.....nap

.....  
**Díjfizető**

.....  
**Szolgáltató**

**ALFA-NOVA Kft.  
2400 Dunaújváros, Építők útja 1.  
5000 Szolnok, Széchenyi krt. 2.**

## SZOLGÁLTATÓI TÁJÉKOZTATÓ

### Fogalom meghatározások:

- I./ Felhasználási hely** = a felhasználó tulajdonában lévő, a közszolgáltatási szerződés tárgyát képező olyan épület, amelynek távhőfogyasztása önállóan mérhető.
- II./ Felhasználó** = a távhőszolgáltatással ellátott épületnek a távhőszolgáltatóval a távhő mérés szerint történő szolgáltatására vonatkozóan közszolgáltatási szerződéses jogviszonyban álló tulajdonosa, több tulajdonos esetén a tulajdonosok közössége
- III./ Felhasználó képviselője** = a lakóépület és a egyes célra használt épület tulajdonosai által képviselőjükkel hivatalosan megbízott személy, illetve szervezet
- IV./ Díjfizető** = épületrészenkénti díjmegosztás esetén az épületrésznek a közszolgáltatási szerződésben megnevezett tulajdonosa, vagy a Távhő-törvényben meghatározott esetekben az épületrész bérlője, használója.
- V./ Szolgáltató** = városi távhőszolgáltatást végző szervezet, (jelen esetben ALFA-NOVA Kft.)

### 1. A szolgáltatás időtartama és mértéke:

- 1.1. **Szolgáltató** a fent meghatározott épületrész távhőellátására -15 °C külső méretezési hőmérsékletnek megfelelő hőtéljesítménnyel **Díjfizető** rendelkezésére áll.
- 1.2. A fűtési időszak minden év szeptember 15-től következő év május 15-ig, azon belül a fűtési idény minden év október 15-től a következő év április 15-ig terjedő időszak.
- 1.2.1. Fűtési idényben **Szolgáltató** biztosítja, hogy a **Díjfizető** fűtési igénye az épületrész méretezési hőigénye és a **Felhasználó képviselőjének** igénybejelentése figyelembe vételével folyamatosan kielégítésre kerüljön.
- 1.2.2. **Szolgáltató** a fűtési időszak fűtési idényen kívüli részében **Díjfizető** fűtési igényét az épületrészt magában foglaló **Felhasználási hely** távhőellátására kötött közszolgáltatási szerződésben foglaltaknak megfelelően biztosítja.
- 1.3. Használati melegvíz szolgáltatás esetében a szolgáltatás teljes időtartama alatt az épületrészben lévő kifolyóknál mérve, max. 1 perc folytatást követően a használati melegvíz hőmérséklete mennyiségi korlátozás nélkül  
min. 40 °C.

### 2. Felhasználói és szolgáltatói rendszerek üzemeltetése

- 2.1. A felhasználói berendezések üzemeltetését és karbantartását **Díjfizető** végzi, vagy külön szerződés alapján végezteti.
- 2.2. A **Szolgáltató** és a **Díjfizető** a saját rendszerében terv szerinti karbantartási munkát végezhet, illetve végeztethet. Ennek időpontját a felek kölcsönösen egymással írásban közlik.
- 2.3. **Díjfizető** a tulajdonában, illetve kezelésében lévő felhasználói berendezések átalakítását, bővítését, illetve megszüntetését a **Szolgáltató** előzetes hozzájárulása mellett végezheti el.

- 2.4. **Díjfizető** köteles biztosítani, hogy indokolt esetben a **Szolgáltató** ellenőr, vagy kezelő személyzete a saját és a **Díjfizető tulajdonában, illetve** kezelésében lévő felhasználói

berendezéseket, elszámolási mérőket, illetve költségosztókat a **Díjfizető** jelenlétében kezelhesse, ellenőrizhesse.

- 2.5. A **Szolgáltató** alkalmazottja külön igazolás nélkül, érvényes munkaadói igazolvánnyal jogosult a fenti tevékenység ellátására.

### 3. A szolgáltatás díja és annak megfizetése

#### 3.1. Ármegállapító jogkör

a) A lakossági felhasználónak és a külön kezelt intézménynek nyújtott távhőszolgáltatás (fűtés és használati melegvíz) díját – mint legmagasabb hatósági árat - a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény 57/D. § (1) bekezdésében foglaltaknak megfelelően a nemzeti fejlesztési miniszter rendeletben állapítja meg.

b) Az egyéb felhasználóknak nyújtott távhőszolgáltatás (fűtés és használati melegvíz) legmagasabb díját Szolnok MJV. Közgyűlésének a kommunális célú távhő- és melegvízszolgáltatásról szóló 41/2005.(X.28.) önkormányzati rendelete 17.§. (1) bekezdésében foglaltak alapján az önkormányzat előzetes tájékoztatása mellett a távhőszolgáltató állapítja meg.

A hatályos díjakat jelen szerződés **I. sz. melléklete** tartalmazza.

- 3.2. A szolgáltatás díjának módosításakor **Szolgáltató** a **Felhasználót** (azon belül a **Díjfizetőket**) a **Felhasználó képviselőjén** keresztül értesíteni köteles, majd a továbbiakban jogosult a módosított díjakat számláiban érvényesíteni.

#### 3.3. A **Felhasználó** (azon belül a **Díjfizetők**)

a.) fűtés szolgáltatás esetében fűtési alapidíjat (Ft/lm<sup>3</sup>,év) és fűtési hődíjat (Ft/GJ),

b.) használati melegvíz szolgáltatás esetében használati melegvíz alapidíjat (Ft/vm<sup>3</sup>) és használati melegvíz hődíjat (Ft/vm<sup>3</sup>), továbbá közvetített szolgáltatásként a használati melegvíz készítéshez felhasznált hidegvíz víz- és csatorna szolgáltatás díját (a Víz- és Csatornaművek Koncessziós ZRt. Szolnok mindenkori hatályos díjai szerint) fizet(nek).

#### 3.4. Az alapidíj éves díj, melyet a **Felhasználó** (azon belül a **Díjfizetők**)

a.) fűtés szolgáltatás esetében a **Felhasználási hely** fűtöttnek minősülő épületrészei fűtött légtérfogata (Ft/lm<sup>3</sup>,év),

b.) használati melegvíz szolgáltatás esetében a **Felhasználási hely** épületrészeiben mért tényleges fogyasztás (Ft/vm<sup>3</sup>) után fizet(nek) meg.

#### 3.5. A hődíj az elszámolási időszakra vonatkozó díj, melyet a **Felhasználó** (azon belül a **Díjfizetők**)

a.) fűtési hődíjként (Ft/GJ) a **Felhasználási helyet** ellátó hőközpontban, hőfogadóban beépített hőmennyiségmérőn mért és átvett hőmennyiség,

c.) használati melegvíz hődíjként (Ft/vm<sup>3</sup>) a **Felhasználási hely** épületrészeiben mért melegvíz mennyisége után fizet(nek) meg.

3.6. **Felhasználó** (azon belül a **Díjfizetők**) a távhőszolgáltatás díját az alábbi módon fizeti(k) meg:

c.) fűtés szolgáltatás esetében

- az alapdíj 1/12 részét havonta fizeti(k) meg,
- fűtési idényben az előző mért időszak fogyasztása alapján a **Szolgáltatóval** közösen megállapított hődíj előleget fizet(nek) – ha a Szolgáltató másképp nem rendelkezik -, majd a mért fogyasztás alapján évente egyszer elszámolnak,

d.) használati melegvíz szolgáltatás esetében

- havonta - az előző mért időszak fogyasztása alapján - a **Szolgáltatóval** közösen megállapított előleget fizet(nek), majd a mért fogyasztás alapján évente kétszer elszámolnak.

3.7. Szolgáltatói szerződésszegés esetén **Szolgáltató** köteles a **Felhasználó** részére az érintett szolgáltatás szerződésszegés időszakára számított díjának ötszöröse mértékű kötbért fizetni.

#### 4. A távhőfogyasztás mérése

- 4.1. A szolgáltatott, illetőleg felhasznált fűtési hőmennyiséget a **Szolgáltató** tulajdonában lévő - a **Felhasználási helyet** (azon belül a **Díjfizető** tulajdonában lévő épületrészt) ellátó hőközpontban, hőfogadó állomáson beépített, hiteles hőmennyiségmérővel kell mérni.
- 4.2. A szolgáltatott, illetőleg felhasznált használati melegvíz mennyiséget a **Díjfizető** tulajdonában lévő épületrész valamennyi melegvíz kifolyó csapját megelőző vezeték szakaszon szakszerűen felszerelt, hiteles és a **Szolgáltató** által zárolt **Díjfizetői** tulajdonban lévő használati melegvíz mérőkkel kell mérni.
- 4.3. **Szolgáltató** köteles gondoskodni a saját-, továbbá Szolnok MJV.Közgyűlése 41/2005. (X.28.) önkormányzati rendelete 34.§.(2) bekezdése szerint a **Díjfizető** tulajdonában lévő elszámolási mérők javításáról, valamint a mindenkor hatályos jogszabályok által meghatározott időközönkénti hitelesítéséről.
- 4.4. A **Szolgáltató**, valamint a **Díjfizető** tulajdonában lévő elszámolási mérők meghibásodása, továbbá javítása, vagy cseréje időszakára elszámolandó díjat Szolnok MJ. Közgyűlésének a 41/2005.(X.28.) önkormányzati rendelete 22.§.-ban foglaltak szerint kell megállapítani.

#### 5. A mért fűtési hőfogyasztás elszámolása

- 5.1. **Szolgáltató** évente egy alkalommal elkészíti a hőmennyiségmérőn mért hőfogyasztás – az épületrészt magában foglaló **Felhasználási hely** távhőellátására kötött Általános Közszolgáltatási Szerződés 5. sz. mellékletében meghatározott feltételek szerinti – **Díjfizetők** közötti megosztását és elszámolását. Az általános elszámolási feltételeket a 2.sz. melléklet tartalmazza.
- 5.2. A fűtési idényben számlázott hődíj előlegnél kisebb fogyasztás esetén a különbözetet **Szolgáltató** a **Felhasználó** (azon belül a **Díjfizetők**) részére az Üzletszabályzatban foglaltak szerint jóváírja, vagy visszautalja, többletfogyasztás esetén pedig a különbözetet számlájában érvényesíti.  
A visszautalás határideje: a hődíj elszámoló számla kibocsátásától számított 8 nap.



## 6. Mérőműszerek ellenőrzése

- 6.1. **Szolgáltató** jogosult a **Díjfizető** tulajdonában lévő használati melegvíz mérőket ellenőrizni, illetve leolvasni minden olyan esetben, amikor felmerül a mért mennyiség dokumentálásának szükségessége (meghibásodás, javítás, csere, szerződésszegés gyanúja).
- 6.2. **Díjfizető** köteles a tulajdonában lévő használati melegvíz mérő esetleges meghibásodását, vagy sérülését a **Szolgáltatónak** – szóban, vagy írásban – haladéktalanul, de legfeljebb a hiba észlelését követő 24 órán belül bejelenteni.
- 6.3. Az elszámolási mérők cseréjének tényét és adatait jegyzőkönyvben kell rögzíteni. A jegyzőkönyvet a **Szolgáltató** által kijelölt dolgozó és a **Díjfizető** veheti fel.

## 7. A szolgáltatás szüneteltetése, illetve korlátozása

- 7.1. A távhőszolgáltatás szüneteltetése, korlátozása esetén **Szolgáltató** az Önkormányzat 41/2005. (X.28.) önkormányzati rendeletében foglaltak szerint köteles eljárni.
- 7.2. Amennyiben a **Szolgáltató** által végzendő terv szerinti karbantartási munkák a hőszolgáltatás csökkenését vagy időszakos szüneteltetését teszik szükségessé, erről a **Szolgáltató** legalább 10 nappal előbb köteles értesíteni a **Felhasználót**, azon belül a **Díjfizetőt**. Ez esetben a **Szolgáltató** az Önkormányzat hatályos rendeletében meghatározottak szerinti díjvisszatérítésben köteles részesíteni a **Díjfizetőt**.
- 7.3. Amennyiben a **Szolgáltató**, vagy a **Díjfizető** tulajdonában, illetve üzemeltetésében lévő rendszereken olyan előre nem látható (pl. üzemzavar, hibaelhárítás, javítás) munka szükségessége merül fel, amely a szerződéses kötelezettségeket gátolhatja, erről a felek kötelesek egymást azonnal értesíteni.
  - 7.3.1. **Szolgáltató** a legrövidebb időn belül köteles a **Díjfizetőt** minden igénybe vehető hírközlési szerv (Újság, Rádió, TV.) útján értesíteni, ha az üzemzavar a folyamatos hőszolgáltatást akadályozza.

## 8. Egyéb rendelkezések

- 8.1. A **Díjfizető** személyében bekövetkezett változást (a **Felhasználó képviselőjének** egyidejű értesítése mellett) a régi és az új **Díjfizető** a változástól számított 15 napon belül írásban, vagy személyesen köteles a **Szolgáltató** részére bejelenteni.
- 8.2. A **Díjfizető** és a **Szolgáltató** szerződésszegése esetén a 2005. évi XVIII.sz. Törvény 49-51.§-aiban és a mindenkor érvényes önkormányzati rendeletben foglaltak az irányadók.

ALFA-NOVA Kft.

## Szolgáltatási díjak

### 1. Lakossági hőfelhasználás díjai

**Árforma:** hatósági ár  
**Ármegállapító rendelet száma:** .....  
**Hatályos:** 20... ..-től  
**ÁFA:** 5%

Fűtési alapdíj: ..... Ft/lm<sup>3</sup>,év+ ÁFA

Használati melegvíz alapdíj: ..... Ft/vm<sup>3</sup> + ÁFA

Mért hőenergia díja : ..... Ft/GJ + ÁFA

Használati melegvíz fajlagos hőmennyiség: 0,23 GJ/vm<sup>3</sup>

### 2. Külön kezelt intézmények hőfelhasználási díjai

**Árforma:** hatósági ár  
**Ármegállapító rendelet száma:** .....  
**Hatályos:** 20... ..-től  
**ÁFA:** 5%

Fűtési alapdíj: ..... Ft/lm<sup>3</sup>,év + ÁFA

Használati melegvíz alapdíj: ..... Ft/vm<sup>3</sup> + ÁFA

Mért hőenergia díja .....Ft/GJ + ÁFA

Használati melegvíz fajlagos hőmennyiség 0,23 GJ/vm<sup>3</sup>

### 3. Egyéb felhasználók hőfelhasználási díjai

**Árforma:** szabad ár  
**Hatályos:** 20... ..-től  
**ÁFA:** 5%

Fűtési alapdíj: ..... Ft/lm<sup>3</sup>,év + ÁFA

Használati melegvíz alapdíj: ..... Ft/vm<sup>3</sup> + ÁFA

Mért hőenergia díja .....Ft/GJ + ÁFA

Használati melegvíz fajlagos hőmennyiség 0,23 GJ/vm<sup>3</sup>

Szolnok, 20.....

### A fűtési hőfogyasztás költségosztók alapján történő elszámolásának általános feltételei

1. **Szolgáltató** a felhasznált fűtési hőmennyiséget évente egy alkalommal, az éves leolvasási ciklus szerinti időpontban, a **Felhasználási helyen** üzemelő fűtőtestekre felszerelt költségosztók leolvasott értékei alapján osztja meg és számolja el a **Díjfizetők** részére. **Szolgáltató** a mért fűtési hőfogyasztás **Díjfizetők** közötti megosztására a BRUNATA költségosztó rendszert alkalmazza.
2. A hődíjelszámolás elkészítése során alkalmazható költségosztási elvekről **Szolgáltató** tájékoztatása alapján **Felhasználó képviselője** évente – az éves hődíjelszámolást megelőzően – nyilatkozik. Nyilatkozat hiányában **Szolgáltató** az éves hődíjelszámolást az Önkormányzat távhőszolgáltatásról alkotott rendeletében foglalt előírások szerint készíti el.
3. A költségosztók leolvasására, illetve az ampullák cseréjére évente egy alkalommal – az előző éves leolvasás, illetve ampulla csere időpontjához viszonyítottan 365 nap +/- egy hét időtartamon belül - a **Díjfizető** jelenlétében, jegyzőkönyvileg dokumentáltan kerül sor.
4. **Szolgáltató** azon **Díjfizetők** részére, akik nem teszik lehetővé a költségosztók évenkénti leolvasását, illetve ampullacseréjét - tekintettel méretlen hőfogyasztásukra - a **Felhasználó képviselőjének** nyilatkozatában foglaltak, vagy annak hiányában az Önkormányzat távhőszolgáltatásról alkotott rendeltében meghatározottak szerint számolja el.
5. Év közbeni **Díjfizető** változás esetén **Szolgáltató** a régi és új **Díjfizetővel** közösen a költségosztók állását leolvassa. **Szolgáltató** a leolvasott adatoknak megfelelően készíti el az éves hődíjelszámolást mindkét **Díjfizető** részére.
6. A költségosztó sérülése esetén a hődíjelszámolás a **Felhasználó képviselőjének** nyilatkozata szerint számított hőmennyiség értékkel készül az érintett **Díjfizető** részére.
7. A költségosztók szerinti hődíjelszámolást **Szolgáltató** külön megállapodás szerint, térítés ellenében készíti el.

#### A KERET programon belül beépített szerelvények tulajdonjoga, használata

1. A KERET program kivitelezése során a **Díjfizető** tulajdonában lévő épületrész helyiségeiben beépített szerelvények, termosztatikus szelepek és költségosztók a **Szolgáltató** tulajdonát képezik.
2. **Díjfizető** köteles a beépített szerelvényeket rendeltetésszerűen használni. **Szolgáltató** saját költségvállalás mellett kötelezettséget vállal az eszközök rendeltetésszerű elhasználódásából szükségessé váló javítására, cseréjére.
3. **Díjfizető** köteles a termosztatikus szelepek és a költségosztók meghibásodását 48 órán belül **Szolgáltató** felé bejelenteni.
4. Az eszközök szándékos rongálásából keletkező károkat a **Díjfizető** köteles megtéríteni.

**A fűtési hőfogyasztás fűtött légtérfogat alapján történő  
elszámolásának általános feltételei**

1. **Szolgáltató** a felhasznált fűtési hőmennyiséget évente egy alkalommal, a fűtési időszak végét követően, a **Felhasználási hely** fűtöttnek minősülő épületrészei fűtött légtérfogata arányában osztja meg és számolja el a **Díjfizetők** részére.
2. A hődíjelszámolás elkészítése során alkalmazandó további költségosztási szempontokról **Szolgáltató** tájékoztatása alapján **Felhasználó képviselője** évente – az éves hődíjelszámolást megelőzően – nyilatkozik. Nyilatkozat hiányában **Szolgáltató** a hődíjelszámolást az Önkormányzat távhőszolgáltatásról alkotott rendeletében foglalt előírások szerint készíti el.
3. Év közbeni **Díjfizető** változás esetén **Szolgáltató** a régi és új **Díjfizető** részére a fűtés szolgáltatás igénybevétele időszakának arányában bontja meg az érintett épületrészre készített hődíjelszámolást.

**ALFA-NOVA Kft.**

**ALFA-NOVA Kft.**  
Szolnok, Széchenyi krt.2.

**PANASZFELVÉTELI  
JEGYZŐKÖNYV**  
**Szóbeli (személyes és telefonos\*) ügyfélpanaszokhoz**

amely készült 20.....-á(é)n az ALFA-NOVA Kft.  
területi igazgatóság (Szolnok, Széchenyi krt. 2.) telephelyén.

Panaszos neve: .....

Panaszos címe: .....

Telefonszáma:..... E-mail címe:.....

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

Vevőkód: .....

Fogyasztási hely kódja: .....

Fogyasztási hely címe: .....

Fogyasztó panaszának részletes leírása:

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Panasz kezelése:

- írásban 15 napon belül
- szóban

A vállalkozás nyilatkozata a fogyasztó panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a  
panasz azonnali kivizsgálása lehetséges:

.....  
.....

.....  
panaszos

.....  
panaszkezelő munkatárs

\*megfelelő aláhúzendó

Kivizsgálás eredménye: .....

.....

.....  
gazdasági csoportvezető

**ALFA-NOVA Kft.**  
Szolnok, Széchenyi krt.2.

## KÉRELEM

Alulírott .....(név), mint a Szolnok.....(út)  
.....(ép).....(em).....(ajtó) sz. alatti ingatlan .....\*  
(felhasználási hely kód:.....; díjfizető vevő kód: .....) az  
alábbi kérelemmel fordulok az ALFA-NOVA Kft-hez:

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Telefonszám: .....

E-mail cím: .....

Szolnok, 20.....év.....hó.....nap

.....

Kérelmező

Átvétel igazolása: 20.....év.....hó.....nap.

.....

Ügyintéző

\* tulajdonosa, vagy bérlője