



**"ARIES" Ipari, Kereskedelmi és Szolgáltató Nonprofit Kft.
Távhőszolgáltatási egység**

ÜZLETSZABÁLYZAT

Tartalom

Előszó

- 1. A hőszolgáltató ismertetése**
 - 1.1 A társaság legfontosabb adatai**
 - 1.1.1 A társaság legfontosabb adatai
 - 1.1.2 A társaság telephelyei, ellátási területek
 - 1.1.3 A társaság szervezeti tagozódása
 - 1.1.4 A társaság munkaszervezete
 - 1.2 Általános működési feltételek és keretek**
- 2. Fogalom meghatározások a távhőszolgáltatásban**
 - 2.1 Táv hőellátás
 - 2.2 Hőtermelő (táv hőszolgáltatási szempontból)
 - 2.3 Hőelosztó berendezések
 - 2.4 Vezetékek
 - 2.5 Hőközpont
 - 2.5.1 Hőfogadó állomás (Hőcserélő, hőmennyiségmérő)
 - 2.6 Hőfogadó (Hőcserélő, motoros szelep)
 - 2.7 Fogyasztási hely
 - 2.7.1 Csatlakozási pont
 - 2.7.2 Vételezési hely
 - 2.7.3 Tulajdonjogi határ
 - 2.8 Felhasználó
 - 2.9 Szüneteltetés - korlátozás
- 3. Fogyasztási helyek létesítése vagy bővítése (a csatlakozás vagy bővítés feltételei)**
 - 3.1 Előzetes tájékozódás
 - 3.2 Igénybejelentés
 - 3.3 Tájékoztatás a távhőszolgáltató részéről
 - 3.3.1 A csatlakozás műszaki feltételei
 - 3.3.2 A csatlakozás pénzügyi feltételei
- 4. Szerződéses kapcsolatok**
 - 4.1 Az értékesítési szerződések típusai
 - 4.1.1 Egyedi közszolgáltatási szerződés
 - 4.1.2 Általános közszolgáltatási szerződés
 - 4.2 Szerződések tartalmi követelményei
 - 4.3 Szerződések időbeli hatálya és módosítása
 - 4.4 Szerződésszegés és következményei
 - 4.4.1 Szerződésszegés a távhőszolgáltató részéről
 - 4.4.2 Szerződésszegés a felhasználó részéről
 - 4.4.3 A közszolgáltatási szerződés megszegésének következményei
 - 4.5 Szerződés megszűnése
 - 4.5.1 Szerződés felmondás a felhasználó részéről
 - 4.5.2 Szerződés felmondás a távhőszolgáltató részéről

5. **Ügyfélszolgálati tevékenység**
 - 5.1 **Az ügyfélszolgálat feladata**
 - 5.2 **Az ügyfélszolgálat működési rendje**
6. **Távhőszolgáltatás ár és díjtétel rendszere**
 - 6.1 **Költségekalkuláció, átláthatóság**
 - 6.2 **Díjak, díjrendszerek kialakításának általános feltételei**
7. **A szolgáltatott hőenergia ellenértékének elszámolása**
 - 7.1 **Távhőszolgáltatási díjak tartalma**
 - 7.2 **Pénzügyi követelések benyújtása, a felhasználói díjfizetés**
 - 7.2.1 **Számlaadási kötelezettség**
 - 7.2.2 **Pénzügyi követelések benyújtása**
 - 7.2.2.1 **Számlakézbesítés a fogyasztási helyre**
 - 7.2.2.2 **Számlák postai küldeményként való kézbesítése**
 - 7.2.2.3 **Lakossági folyószámláról (átutalási betétszámláról) történő kiegyenlítés**
 - 7.2.2.4 **Készpénz fizetés a fogyasztási helyen**
 - 7.2.2.5 **Pénztári befizetés**
 - 7.2.2.6 **Bankszámláról történő kiegyenlítés**
 - 7.3 **A felhasználói díjfizetés feltételei**
 - 7.4 **Késedelmes fizetés**
 - 7.5 **Fizetési hátralék behajtása**
8. **Üzemi események**
 - Hibabejelentés – Hiba elhárítás**
 - A hiba elhárításának rendje**
 - Hibából eredő szüneteltetés**
9. **Reklamációk, panaszügyek kezelése**
 - 9.1 **Kifogás a számla ellen**
 - 9.2 **Kifogás az elszámoló mérővel szemben**
 - 9.3 **Minőség-szolgáltatás**
10. **Kapcsolat a beszállítókkal, szerződéses kapcsolatok**
11. **Energiagazdálkodás, energiatakarékosság**
12. **Minőségbiztosítás**
13. **Fogyasztóvédelem**
14. **Személyes adatok védelme**
15. **Mellékletek**
 - 15.1 **Csatlakozási igény bejelentése**
 - 15.2 **Egyedi szerződésminta**
 - 15.3 **Közszolgáltatási szerződésminta**
 - 15.4 **Felhasználói változás bejelentő**
 - 15.5 **Vízóra állás bejelentő**
 - 15.6 **Jegyzőkönyv hőmennyiségmérő leolvasásáról**
 - 15.7 **Üzemviteli megállapodás**

Előszó

Az "ARIES" Ipari, Kereskedelmi és Szolgáltató Nonprofit Kft. (továbbiakban "ARIES" Nonprofit Kft.) távhőszolgáltatási üzletszabályzata (továbbiakban: ÜSZ) a Távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. számú törvény (továbbiakban: Tsz.) és a 157/2005. (VIII.15) számú kormányrendelet (továbbiakban: Vhr.) előírásai szerint készült. Az "ARIES" Nonprofit Kft. a szolgáltatási feltételrendszer egyértelmű rögzítése, a felhasználók tájékoztatása és a kiegyensúlyozott szolgáltató - felhasználó kapcsolatrendszer kialakítása érdekében készítette el üzletszabályzatát. Az üzletszabályzat részletesen meghatározza az "ARIES" NONPROFIT Kft.-nek az érvényben lévő jogszabályok által meghatározott működési kereteit, valamint azokat a legfontosabb feltételeket, amelyek elengedhetetlenül szükségesek a felhasználók és a szolgáltató eredményes együttműködéséhez. Az üzletszabályzat elsődleges feladata a hőszolgáltató és a felhasználók kapcsolatában a távhőszolgáltatással, illetve a hőenergia vételezéssel kapcsolatos jogok és kötelezettségek tisztázása és ezek harmóniájának minél teljesebb biztosítása.

Az üzletszabályzat tükrözi társaságunk legfontosabb célkitűzését: a szolgáltatói és a felhasználói rendszerek mindenkor műszaki színvonalához igazodó, a felhasználói igényeknek jól megfelelő, megbízható és korrekt távhőszolgáltatás folyamatos biztosítása.

Az üzletszabályzat tárgya

Az üzletszabályzat szabályozási körébe - a többszörösen módosított - Szigetszentmiklós Város Képviselő Testületének 23/2005. (XII.21.) sz. rendelete által meghatározott feltételek és feladatok tartoznak különös tekintettel a felhasználó és a szolgáltató közötti jogviszonyra. Szolgáltató üzletszabályzatát - annak mellékletével együtt - köteles az érdekeltek részére hozzáférhetővé tenni.

Az üzletszabályzat hatálya

Jelen üzletszabályzat területi hatálya a Szigetszentmiklós város területére terjed ki.

1. A hőszolgáltató ismertetése

1.1 A társaság legfontosabb adatai

A társaság cégneve:	"ARIES" Ipari, Kereskedelmi és Szolgáltató Nonprofit Kft.
Rövidített neve:	"ARIES" NONPROFIT Kft.
Székhelye:	2310 Szigetszentmiklós, Határ út 12-14.
Alapítója:	Szigetszentmiklós Város Önkormányzata
A cégbejegyzés helye:	Pest Megyei Cégbíróság

A cégbejegyzés időpontja:	1991. május 15.
A cégbejegyzés száma:	13-09-063424/93.
A működés időtartama:	Határozatlan
A működés megkezdésének időpontja:	1991. május 15.
Az üzleti év	január 1-től december 31-ig tart.
A hatályos alapító okirat kelte:	1991. május 15.

1.1.1 A társaság tevékenysége

A társaság alapvető feladatai:	<ul style="list-style-type: none"> - kommunális feladatok ellátása - városgazdálkodási feladatok ellátása - hőenergia termelése, elosztása, értékesítése, fűtés- és használati melegvíz szolgáltatás, valamint hőtermelő, hőelosztó és hőfelhasználó berendezések létesítése, fenntartása, javítása és üzemeltetése.
--------------------------------	---

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

1.1.2 A társaság telephelyei, ellátási területek

"ARIES" NONPROFIT KFT. TELEPHELY

2310 Szigetszentmiklós, Határ út 12-14. Tel: 06-24/367-166

"ARIES" NONPROFIT KFT. Távhőszolgáltatási egység

2310 Szigetszentmiklós, Határ út 12-14. Tel: 06-24/367-376

Ellátási területe, hőközpontok helye:

SZM 3. Hőközpont	- Szent Miklós útja 3.
SZM 4. Hőközpont	- Szent Miklós útja 4.
SZM 5. Hőközpont	- Szent Miklós útja 5.
SZM 6. Hőközpont	- Szent Miklós útja 6.
SZM 7. Hőközpont	- Szent Miklós útja 7.
SZM 8. Hőközpont	- Szent Miklós útja 8.
SZM 9. Hőközpont	- Szent Miklós útja 9.
SZM 10. Hőközpont	- Szent Miklós útja 10.

SZM 10/2. Hőközpont - Szent Miklós útja 10/2.

SZM 12. Hőközpont - Szent Miklós útja 12.

SZM 12/2. Hőközpont - Szent Miklós útja 12/2.

SZM 14. Hőközpont - Szent Miklós útja 14.

SZM 16. Hőközpont - Szent Miklós útja 16.

BZS43 Hőközpont - Bajcsy Zsilinszky út 43.

SZM18. Hőközpont - Szent Miklós útja 18.

JÓK33. Hőközpont - Jókai utca 33.

LP 1. Hőközpont - Losonczi utca 8/A 1. épület

LP 2. Hőközpont - Losonczi utca 8/A 2. épület

LP 4. Hőközpont - Losonczi utca 8/A 4. épület

LP 5. Hőközpont - Losonczi utca 8/A 5. épület

LP 6. Hőközpont - Losonczi utca 8/A 6. épület

LP 7. Hőközpont - Losonczi utca 8/A 7. épület

LP 8. Hőközpont - Losonczi utca 8/A 8. épület

LP 9. Hőközpont - Losonczi utca 8/A 9. épület

LP10. Hőközpont - Losonczi utca 8/A 10. épület

12/A. Hőközpont

- Pest Megyei Pedagógiai Szakszolgálat Szigetszentmiklósi Tagintézménye, Kálvin tér 4/B.

12/G. Hőközpont

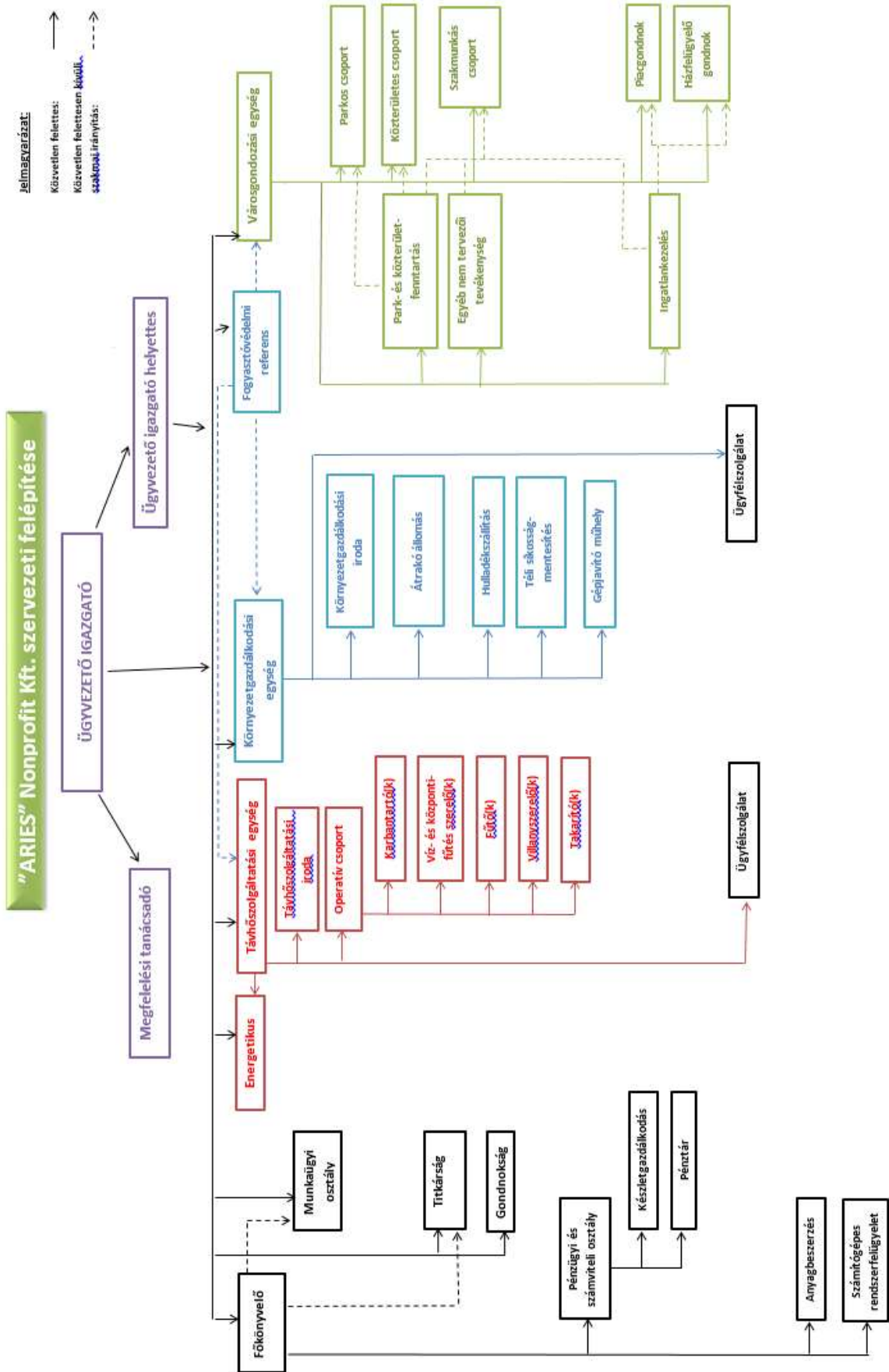
- Szigetszentmiklósi Batthyány Kázmér Gimnázium, Csokonai u. 6.

- Szigetszentmiklósi József Attila Általános Iskola és Alapfokú Művészeti Iskola, Csokonai utca 14.

- Szigetszentmiklósi Mocorgó Óvoda, Szent Miklós útja 10/1.

- Városi Bölcsőde II., Szent Miklós útja 8/A.

1.1.3 A társaság szervezeti tagozódása



1.1.4 A társaság munkaszervezete

A társaság legfontosabb döntéshozó szerve a taggyűlés.

1.2 Általános működési feltételek és keretek

Az "ARIES" NONPROFIT KFT. Távhőszolgáltatási egysége az Alapító Okirat, a Szervezeti és Működési Szabályzat, valamint az érvényben lévő jogszabályok által meghatározott feltételekkel működik.

Működési területe Szigetszentmiklós városára terjed ki. A város Szent Miklós úti lakótelepét és a Losonczi utcában épült lakópark, összesen **1039** lakását, és a lakótelep környezetében elhelyezkedő külön kezelt intézményeket és egyéb felhasználókat látja el hőenergiával.

2. A szigetszentmiklói távhő rendszer leírása

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

- Csatlakozási pont: a szolgáltatói és a felhasználói berendezés határán, találkozási pontján beépített elzáró szerelvénynek a felhasználó felé eső oldala, elzáró szerelvény hiányában a felhasználási helyet magában foglaló ingatlan tulajdoni határa
- Díjfizető: épületrészenkénti díjmegosztás esetén az épületrésznek a közszolgáltatási szerződésben megnevezett tulajdonosa vagy a törvényben meghatározott esetekben az épület, építmény vagy épületrész bérlője, használója
- Épületrész: a távhővel ellátott épületnek, építménynek, ingatlannak funkcionálisan önálló, külön vagy közös tulajdonban levő része (lakás, üzlethelység, lépcsőház)
- Felhasználási hely: a felhasználó tulajdonában lévő, a közszolgáltatási szerződés tárgyát képező olyan épület, építmény, épületrész, melynek távhő fogyasztása önállóan mérhető
- Felhasználó: a távhővel ellátott épületnek, építménynek, a törvényben meghatározott esetben az épületrésznek a 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 épületrészeiben mérhető, a felhasználó az egyes épületrészek tulajdonosa is lehet. A felhasználó lehet lakossági vagy egyéb felhasználó:
- Lakossági felhasználó: a lakóépület és a vegyes célra használt épület tulajdonosa, tulajdonosainak közössége, épületrészenkénti hőmennyiségmérés esetén az egyes épületrészek tulajdonosa, valamint a hitelszerződésből eredő kötelezettségeiknek eleget tenni nem tudó természetes személyek lakhatásának biztosításáról szóló törvény alapján a Nemzeti Eszközkezelő Zrt. által megvásárolt lakóingatlan bérlője;

- Külön Kezelt Intézmény: egyéb felhasználók közül a központi költségvetési szerv, a központi költségvetési szerv költségvetési intézménye, a helyi önkormányzat, a helyi önkormányzat költségvetési intézménye, valamint a normatív állami támogatásban részesülő, közfeladatot ellátó, nem nyereség- és vagyonszerzési célt szolgáló egyéb intézmény.
- Egyéb felhasználó: sem a lakossági, sem a Külön Kezelt Intézmény definíciójára nem alkalmazható épület, építmény tulajdonosa, tulajdonosainak közössége, épületrészenkénti hőmennyiségmérés esetén az egyes épületrészek tulajdonosa
- Felhasználói berendezés: a felhasználói hőközpont, a hőfogadó állomás, a felhasználói vezetékhalózat, a hőleadó készülékek, a hőhasznosító és keringtető berendezések, a tágulási tartály és a felhasználó által felszerelt fűtési és használati meleg- vízmérők, költségmegosztók
- Felhasználói vezetékhalózat: az a csővezetékrendszer, amely a hőnek hőhordozóközeg által, a csatlakozási ponttól a felhasználói berendezésekhez való továbbítását szolgálja
- Hőfogadó állomás: egy épület vagy építmény távhőellátása céljából, a hőhordozó közeg fogadására, továbbítására szolgáló technológiai berendezés, ahol a felhasználók részére átadott távhőmennyiség mérése, mennyiségi szabályozása is történhet
- Hőhordozó közeg átalakítása: a hőhordozó közeg fizikai jellemzőinek megváltoztatása
- Hőközpont: a hőhordozó közeg kiadására, elosztására, fogadására, átalakítására, mennyiségének szabályozására, illetőleg a távhő átadására szolgáló technológiai berendezés. A hőközpont lehet termelői hőközpont, szolgáltatói hőközpont és felhasználói hőközpont:
- Termelői hőközpont: a távhő termelőjénél távhőellátás céljából a hőhordozó közeg kiadására, továbbítására, elosztására, átalakítására, mennyiségének szabályozására, esetenként mérésére szolgáló technológiai berendezés;
- Szolgáltatói hőközpont: több épület vagy építmény távhővezeték-hálózat útján történő hőellátása céljából, az ellátandó épületeken vagy építményeken kívül, vagy azok egyikében elhelyezett, a hőhordozó közeg fogadására, átalakítására, mennyiségének szabályozására, elosztására, mérésére szolgáló technológiai berendezés;
- felhasználói hőközpont: egy épület vagy építmény hőellátása céljából a hőhordozó közeg fogadására, átalakítására, mennyiségének szabályozására, mérésére szolgáló technológiai berendezés;
- Szabálytalan vételezés: a távhő felhasználásáról szóló közszolgáltatási szerződés nélküli távhő fogyasztás vagy a távhőnek szerződésszegő módon történő vételezése
- Szolgáltatói berendezés: a távhőtermelő létesítmény, a távhővezeték hálózat, a szolgáltatói hőközpont, az elszámolás alapjául szolgáló, a távhőszolgáltató tulajdonában levő mérőeszköz, a hőközpont primer oldali főelzárói és mennyiség szabályozói

- Távhő: az a hőenergia, melyet a távhőtermelő létesítményből hőhordozó közeg alkalmazásával, távhővezeték hálózaton keresztül, üzletszerű tevékenység keretében a felhasználási helyre eljuttatnak
- Távhőszolgáltatás: az a közszolgáltatási szolgáltatás, amely a felhasználónak a távhőtermelő létesítményből távhővezeték hálózaton keresztül, az engedélyes által végzett üzletszerű tevékenység keretében történő hőellátásával fűtési, illetve egyéb hasznosítási célú energiaellátásával valósul meg
- Távhőszolgáltató: az a gazdálkodó szervezet, amely meghatározott településen a távhő üzletszerű szolgáltatására engedélyt kapott
- Távhőtermelő: az a gazdálkodó szervezet, amely a távhő termelésére engedélyt kapott
- Távhőtermelő létesítmény: az erőmű távhőszolgáltatási célra hőt termelő létesítménye, távhőt előállító kazánok, stb.
- Távhővezeték hálózat: az a csővezetékrendszer - a hozzá tartozó műtárgyakkal, hálózati szerelvényekkel, kapcsolódó automatikákkal, műszerekkel, elektromos berendezésekkel együtt -, amely a távhőnek (hőhordozó közegnek) a távhőtermelő létesítménytől a csatlakozási pontig történő szállítására szolgál. A távhővezeték-hálózat részei: a gerincvezeték, az elosztóvezeték, a bekötővezeték, valamint a szolgáltatói hőközpontból kiinduló és az átalakított hővel ellátott épület vagy építmény hőfogadó állomása főelzáró szerelvényéig, ennek hiányában a felhasználási helyet magában foglaló ingatlan telekhatáráig terjedő vezeték;

2.2 Távhő rendszer ismertetése

A szigetszentmiklósi Távhőszolgáltatási egységnél földgáz eltüzelésével előállított hő melegíti fel a távhőrendszer primer oldali hőhordozóját. A primer oldali hőhordozó – melegvíz – a Határ úton üzemelő Fűtőműből indulva a Szent Miklós úti lakótelepen, a Tököli úton lefektetett gerincvezetéken és a felhasználók hőközpontjainak bekötővezetékein folyamatosan cirkulál a Fűtőmű épülete és a felhasználói hőközpontok között.

A hőközpontokban a primer hőhordozó közeg a fűtési hőcserélőkön keresztül áramolva felmelegíti a felhasználók felé szolgáltatott szekunder oldali vízkört. A felmelegített szekunder oldali fűtési vizet a hőközpontokban üzemelő szivattyúk forgatják a felhasználók hőleadó berendezései valamint a hőközpont fűtési hőcserélői között. A megfelelő hőmérsékletű fűtővíz előállítását a környezeti (külső) hőmérsékletet figyelembevevő szabályozással vezérelt – a primer körbe beépített keverőszelepek biztosítják.

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

A hőközpontokban történő hőátadás – a felhasznált hő mérése – hitelesített hőmennyiségmérők beépítésével történik. A hőközponti hőmennyiségmérés jelenleg

alkalmazott megoldása a szolgáltatási területünkön:

- hőközpontban külön a fűtésre- és külön a melegvíz készítésre felhasznált hő mérése.

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

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

2.3 Távhőszolgáltatás szüneteltetése, korlátozása

A távhőszolgáltató jogosult az élet-, egészség- és vagyonbiztonság veszélyeztetése, a szolgáltatói berendezés üzemzavara esetén, valamint más módon el nem végezhető munkák elvégzéséhez a távhőszolgáltatást a szükséges legkisebb felhasználói körben és időtartamban szüneteltetni. (Tsz. 40.§)

A távhőszolgáltató köteles az előre tervezhető karbantartási, felújítási munkák miatti szüneteltetés időpontjáról és várható időtartamáról a felhasználókat az "ARIES" Nonprofit Kft. honlapján, valamint a szolgáltatási területen, lépcsőházanként kihelyezett hirdetmény útján, továbbá az intézményi felhasználókat közvetlenül értesíteni.

Tervezhető leállítás előtt 15 nappal tájékoztatni kell a leállással érintett felhasználókat a leállítás kezdetének időpontjáról és annak várható időtartamáról.

Tsz. 41.§ A távhőszolgáltató jogosult az önkormányzat rendeletében foglaltak szerint

- országos tüzelőanyag hiány miatt nála vagy a vele szerződéses jogviszonyban álló távhőtermelőnél fellépő termelés kiesés esetén, vagy
- környezetvédelmi érdekből a szolgáltatást korlátozni.

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

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

Felhasználói korlátozás nem terjedhet ki egészségügyi és gyermekintézményekre (bölcsőde, óvoda, alsó- és középfokú iskola)
Lakossági felhasználó korlátozására csak végső esetben és csak akkor kerülhet sor, ha egyéb felhasználó korlátozása után az még szükséges.

A korlátozásra szolgáló okok megszűnése után a korlátozást haladéktalanul fel kell oldani.

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

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

Szigetszentmiklós távhőszolgáltatásának korlátozási sorrendje:

1. "ARIES" NONPROFIT KFT. (Határ út) + Egyéb felhasználók
2. Lakossági felhasználók.

A korlátozás fokozatai:

- a használati melegvíz szolgáltatás szüneteltetése
- fűtés csökkentés legfeljebb +12°C hőmérsékletig

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

3.1 Előzetes tájékoztató

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

3.2 Igénybejelentés

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

- igénylő neve, címe,
- hőenergiát felhasználó létesítmény megnevezése és címe,
- fűtési csúcshőigénye,
- használati melegvíz készítés csúcshőigénye,
- szolgáltatás megkezdésének időpontját.

Bővítés esetén a meglévő és a tervezett csúcshőigényt is fel kell tüntetni. Az igénybejelentést a Felhasználónak aláírásával kell ellátnia.

Csatlakozási igény bejelentés minta az ÜSZ 15.1. számú mellékletében található.

3.3 Tájékoztatás a távhőszolgáltató részéről

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

30 napon belül írásban tájékoztatja az igénybejelentőt.

A konkrét igénybejelentés kézhezvételével Távhőszolgáltatót 30 napon belül tájékoztatási (csatlakozási ajánlattételi) kötelezettség terheli.

A tájékoztatás, a csatlakozási ajánlat műszaki-gazdasági feltételei az esetlegesen korábbiakban megküldött előzetes tájékoztatásban foglalt feltételekkel annak érvényességi idején belül meg kell egyezzenek.

A távhőszolgáltatási előszerződés a felek jogi kötelezettségvállalását fejezi ki arra vonatkozóan, hogy a szükséges létesítmények elkészülte után a felhasználási helyre vonatkozóan a távhőszolgáltatási közszolgáltatási szerződés egymás között megkötésre kerüljön.

Az érdekelt kérésére Távhőszolgáltató köteles a felhasználói hőközpont tervezéséhez szükséges adatokról, a Tszt. 54.§ (2) bekezdésében foglaltak figyelembevételével, a megkeresés beérkezésétől számított 30 napon belül írásban tájékoztatást adni.

Ha az igénybejelentő az igénybejelentés visszaigazolásában, illetőleg a Vhr. 3. számú melléklet szerinti Távhő Közszolgáltatási Szabályzat (TKSZ.) 6. pontja szerinti megállapodásban (előszerződés) foglalt kötelezettségeket teljesítette, Távhőszolgáltató az e pontban foglaltak teljesítéséről szóló igazolások beérkezésétől számított 30 napon belül köteles a közszolgáltatási szerződés tervezetét az igénybejelentő részére átadni.

Ha a közszolgáltatási szerződés tervezetének elkészítéséhez szükséges, fenti igazolások nem állnak Távhőszolgáltató rendelkezésére, abban az esetben Távhőszolgáltató köteles az érdekelteket a hiányzó igazolások pótlására felhívni, az igazolások beérkezésétől számított 15 napon belül. Ebben az esetben a 30 napos határidő az igazolások pótlásának teljesítésével kezdődik.

Ha az igénybejelentő a szerződéstervezetet a kézhezvételtől számított 30 napon belül aláírva nem küldi vissza Távhőszolgáltatónak, vagy arról érdemben nem nyilatkozik, Távhőszolgáltató ajánlati kötöttsége megszűnik.

3.3.1 A csatlakozás műszaki feltételei

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

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

Amennyiben nem a hőszolgáltató rendeli meg a felhasználói Hőközpont kiviteli tervének elkészítését, úgy a tervezéskor a hőszolgáltató által díjmentesen biztosított műszaki paramétereket, adatokat figyelembe kell venni.

Az elkészült (lakóépületi, vagy vegyes célra használt épület) felhasználói hőközpontjának kiviteli tervét a távhőszolgáltató köteles díjmentesen felülvizsgálni.

3.3.2 A csatlakozás pénzügyi és jogi feltételei

Új, vagy növekvő távhőigénnyel jelentkező felhasználási hely tulajdonosától a távhőszolgáltató a távhőszolgáltatás díjával nem fedezett fejlesztési költségekre az önkormányzat rendeletében meghatározott mértékű csatlakozási díjat kérhet. Az önkormányzat rendeletben határozza meg távhőszolgáltatási csatlakozási díjat és a távhőszolgáltatási csatlakozási díj fizetési feltételeit. A csatlakozási díj magában foglalhatja a TSZT 33. § (2) bekezdés alapján fizetett fejlesztési költség teljes vagy részleges fedezetét is.

4. Szerződéses kapcsolatok

Közszolgáltatási szerződés

A közüzemi szerződésekre a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. tv. (továbbiakban Tszt.) és annak végrehajtására kiadott 157/2005. (VIII.15.) kormányrendelet 3. sz. melléklete (Távhőszolgáltatási Közüzemi Szabályzat), valamint a távhőszolgáltatás díjáról és a díjalkalmazás feltételeiről szóló Önkormányzati rendelet előírásait kell alkalmazni.

A Tszt.-ben foglaltak szerint a távhőszolgáltatót a lakossági felhasználóval általános közüzemi szerződés – hőszolgáltatási szerződés (továbbiakban közüzemi szerződés), az egyéb felhasználóval egyedi közüzemi szerződés (továbbiakban közüzemi szerződés) szerződéskötési kötelezettség terheli.

A Tszt. fogalom-meghatározása szerint a **felhasználó** a távhővel ellátott épületnek, építménynek, a törvényben meghatározott esetben az épületrésznek a távhőszolgáltatóval a távhő mérés szerint történő szolgáltatására vonatkozóan közüzemi szerződéses jogviszonyban álló tulajdonosa, több tulajdonos esetén a tulajdonosok közössége [a társasház, a lakásszövetkezet, a Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény (a továbbiakban: Ptk.) szerinti közös tulajdon esetén a tulajdonostársak]. Az általános közszolgáltatási szerződés létrejöhet a távhő hőközponti (hőfogadó állomási) vagy épületrészenkénti mérés szerinti szolgáltatásra.

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

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

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

4.1 Az értékesítési szerződések típusai

4.1.1 Egyedi közszolgáltatási szerződés

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

4.1.2 Általános közszolgáltatási szerződés

Az általános közszolgáltatási szerződés határozatlan időre szól.

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

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

A díjfizetők személyében bekövetkező változások nem érintik a felhasználó és a távhőszolgáltató között létrejött általános közszolgáltatási szerződés érvényességét. A díjfizető a változás időpontjától jogosult az általános közszolgáltatási szerződésben foglaltak szerint a szolgáltatás igénybevételére és ugyanezen időponttól köteles a távhőszolgáltatás díjainak megfizetésére.

A távhőszolgáltató az általános közszolgáltatási szerződés megkötését

- a) köteles megtagadni, ha a felhasználó által létesített felhasználói berendezés az életet, az egészséget vagy a vagyonbiztonságot veszélyezteti;
- b) megtagadhatja, ha más felhasználó távhővételezését, illetőleg a távhőszolgáltató üzemét veszélyezteti;
- c) feltételekhez kötheti, ha a felhasználóval korábban fennálló közszolgáltatási szerződést az Tsz. 51. § (3) bekezdés b) és c) pontjai, valamint a (4) bekezdésben foglaltaknak megfelelően mondta fel.

Általános közszolgáltatási szerződés újonnan létesülő lakóépület esetében már távhőszolgáltatás megkezdését megelőzően megkötésre kerül, és kizárólag hőmennyiségmérésen alapuló díjfizetésre vonatkozhat. A hőmennyiségmérő üzemeltetéséről, hitelesítéséről a mérő tulajdonosa köteles gondoskodni.

A szolgáltatott és felhasznált hő díjának elszámolása hiteles hőmennyiségmérés alapján történik.

A távhőszolgáltató a felhasznált távhő mennyiségét az önkormányzat képviselőtestületének rendeletében meghatározott helyen köteles hiteles hőmennyiségmérővel mérni és elszámolni.

4.2 A közszolgáltatási szerződés tartalma

A közszolgáltatási szerződésnek tartalmaznia kell:

- a távhőszolgáltató cégnevét, székhelyét, cégazonosító adatait, a szolgáltatást végző

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

4.3 Szerződések időbeli hatálya és módosítása

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

4.4 Szerződésszegés és következményei

4.4.1 Szerződésszegés a távhőszolgáltató részéről

- ha a távhőszolgáltatást a közszolgáltatási szerződésben meghatározott időpontban nem kezdi meg,
- a távhőt nem a közszolgáltatási szerződésben meghatározott, illetőleg nem a tőle elvárható módon szolgáltatja;
- a távhő felhasználó részére történő szolgáltatását nem hitelesített mérőeszköz használatával végzi
- a távhőszolgáltatás előre tervezhető munkák miatti szüneteltetéséről a felhasználót az üzletszabályzatban vagy a szerződésben előírt módon és időben nem értesíti;
- felróható magatartása folytán a távhőszolgáltatás megszűnik, vagy azt a Tszt. 40-41. §-okban foglaltakon túlmenően szünetelteti vagy korlátozza;
- a távhőszolgáltatás felfüggesztése esetén a felfüggesztési ok megszüntetésére

vonatkozó írásbeli értesítése kézhezvételét követő munkanapon a felhasználó részére a távhőszolgáltatást nem kezdi meg.

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

4.4.2 Szerződésszegés a felhasználó részéről

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

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

4.4.3 A közszolgáltatási szerződés megszegésének következményei

Díjvisszatérítés, pótdíjfizetés

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

A díjfizetés kötelezettje köteles a távhőszolgáltató részére pótdíjat fizetni szerződés nélküli távhőfogyasztás esetén, továbbá ha:

- a szerződésben meghatározott hőtéljesítményt túllépi;
- a mérőeszközt vagy a mérőeszköz hitelességét tanúsító jelet (fémzár, hitelesítési bélyegzés, matrica) megrongálja, eltávolítja vagy - amennyiben a mérőeszköz olyan helységben van elhelyezve, amelybe a fogyasztó állandó bejutása, illetve felügyelete biztosított - ezek sérülését, illetve hiányát a távhőszolgáltatónak nem jelenti be;
- a mérőeszköz befolyásolásával vagy megkerülésével - ideértve a mérőeszköz vagy annak hitelességét tanúsító jel megrongálását és eltávolítását is - távhőt vételez;

- a korlátozási rendelkezéseknek nem tesz eleget;
- a távhő vételezését nem a Tsz. 38. § (2), (4), illetve (5) bekezdésében foglalt feltételekkel szünteti meg.

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

A távhőszolgáltató köteles a felhasználó részére kötbért fizetni:

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

Kártérítés

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

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

Távhőszolgáltatás felfüggesztése

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

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

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

Közszolgáltatási szerződés felmondása

- a távhőszolgáltató a közszolgáltatási szerződést felmondhatja, ha a díjfizetés kötelezettje a szolgáltató írásbeli felszólítása ellenére a távhőszolgáltatás díját az esedékesség lejártát követő 60 napon belül nem fizeti meg.
- **a távhőszolgáltató a közszolgáltatási szerződést felmondhatja**, ha a felhasználó a távhő vételezését nem a Tszt. 38.§ (2), (4) illetve (5) bekezdésében foglaltak szerint szünteti meg.

4.5 Szerződés megszűnése

A közszolgáltatási szerződéseket csak írásban lehet felmondani. Ha a felmondás, illetőleg az általános közszolgáltatási szerződés másképp nem szól, az kiterjed mind a fűtési, mind a HMV-szolgáltatás megszüntetésére.

Szerződés felmondás a távhőszolgáltató részéről

A szerződést a távhőszolgáltató a következő esetekben mondhatja fel:

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

Szerződés felmondása a felhasználó részéről

Az általános közszolgáltatási szerződést a felhasználó 30 napos felmondási időpontra, a Vhr-ben meghatározott módon mondhatja fel, ha együttes feltételként:

- a felmondáshoz a távhővel ellátott épület tulajdonosi közössége az összes tulajdoni hányad szerinti legalább négyötödös szavazattöbbségű határozatával hozzájárul és az épületben a távhőellátással azonos komfortfokozatú más hőellátást valósít meg;
- a szerződés felmondása nem okoz jelentős kárt más számára, és nem korlátozza mások tulajdonosi, használói, bérleti jogait;
- viseli azokat a költségeket, amelyek a felhasználói berendezéseknek a felmondás következtében szükséges műszaki átalakításával merülnek fel;
- a szerződés felmondását a meglévő rendszer műszaki megoldása lehetővé teszi és a felmondás nem ütközik egyéb jogszabályba.

A közszolgáltatási szerződés felmondását írásban kell közölni. A közszolgáltatási szerződésnek a távhőszolgáltató által a Tszt. 49. § (2) bekezdés b) és e) pontjaiban meghatározott szerződésszegésen alapuló felmondása esetén a távhőszolgáltató értesíti a felhasználót, a díjfizetőt és a távhővel ellátott ingatlan tulajdonosát. Eltérő megállapodás hiányában a felmondás kiterjed mind a fűtési célú hőszolgáltatás, mind a használati melegvíz célú szolgáltatás megszüntetésére.

5. Ügyfélszolgálati tevékenység

5.1 Az ügyfélszolgálat feladata

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

Az ügyfélszolgálat tevékenységi köréhez tartozik:

- a felhasználók tájékoztatása a távhőszolgáltatás igénybevételének, a bővítésének, a szüneteltetésének és az újraindításának feltételeiről,
- a távhőszolgáltatásról szóló törvények, rendeletek, szabályzatok és az általános közszolgáltatási szerződés feltételeinek rendelkezésre bocsátása a díjfizetők részére,
- a felhasználói- és díjfizetői adatok és azok változásainak nyilvántartása, valamint a felhasználó és díjfizetői változás bejelentésével kapcsolatos feladatok ellátása,
- a díjfizetők tájékoztatása a távhőellátás díjtételeiről, az elszámolási módokról és a számlázás rendjéről,
- a távhőellátás számláival kapcsolatos ügyek intézése,
- a felhasználók tájékoztatása a távhő és a HMV mérés szerinti elszámolásának lehetőségeiről és feltételeiről,
- annak elősegítése, hogy a felhasználók díjfizetési kötelezettségüknek eleget tudjanak tenni, tanácsadás a távhőszolgáltatással kapcsolatos támogatások igénybevételéről,
- a díjfizetők pénztári befizetéseivel kapcsolatos feladatok ellátása,
- felhasználói, díjfizetői panaszok fogadása.

5.2 Az ügyfélszolgálat működési rendje

A Távhőszolgáltató telefonos eléréssel működtetett személyes ügyfélszolgálati Irodáját a felhasználók személyesen, a nyitvatartási időben kereshetik fel.

Az iroda címe: Szigetszentmiklós, Határ út 12-14.

Telefonszáma: 06-24/367-476

Az ügyfélfogadás ideje:

Hétfő:	7-19 óráig
Szerda:	7-16 óráig

A felhasználók személyesen, írásban vagy elektronikus levélben kérhetnek tájékoztatást, vagy kezdeményezhetik ügyeik, esetleges panaszuk intézését. A szolgáltató telefonon keresztül biztosítja továbbá a panasz megtételét, illetve a személyes ügyintézéshez időpont foglalását.

A felhasználók írásos bejelentésére vagy észrevételére a lehető legrövidebb időn belül, de legkésőbb 15 napon belül választ kell adni. Panasztétel esetén a közszolgáltató álláspontját és intézkedéseit – indokolással ellátva – köteles írásba foglalni, és a felhasználónak a panasz beérkezését követő 15 napon belül megküldeni, kivéve, ha a fogyasztó panaszát szóban közli és a vállalkozás az abban foglaltaknak nyomban eleget tesz. A korábbi, érdemben megválaszolt panasz tartalmával azonos tartalmú, ugyanazon fogyasztó által tett, ismételt, új információt nem tartalmazó panasz, valamint az

azonosíthatatlan személy által tett fogyasztói panasz kivizsgálását a vállalkozás mellőzheti.

A tájékoztatásnak fogyasztói jogvita esetén ki kell terjednie a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes békéltető testületekhez való fordulás lehetőségére, valamint tartalmaznia kell a békéltető testület székhelyét, telefonos elérhetőségét, internetes elérhetőségét és levelezési címét. A békéltető testületekről történő tájékoztatási kötelezettséget közszolgáltató a honlapján teszi közzé.

6. A Távhőszolgáltatás ár- és díjtétel rendszere

A távhőszolgáltatási díjak áralkalmazási feltételeit és az egyéb felhasználók részére szolgáltatott távhő díját a Szigetszentmiklós Város Képviselőtestülete önkormányzati rendeletben határozza meg

Lakossági felhasználónak és a külön kezelt intézményeknek nyújtott távhőszolgáltatás díját – mint legmagasabb hatósági árat – és azok szerkezetét a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal (továbbiakban: Hivatal) javaslatára a nemzeti fejlesztési miniszter rendeletben állapítja meg. A Hivatal a javaslata kialakításához bekéri a Városi Önkormányzat képviselő-testületének ármegállapítással, árváltoztatással kapcsolatos állásfoglalását.

6.1 Költségkalkuláció, átláthatóság

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

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

Fontos, hogy a megállapított díjak önköltségarányosak, keresztfinanszírozástól mentesek legyenek.

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

6.2 Díjak, díjrendszerek kialakításának általános feltételei

Az "ARIES" NONPROFIT KFT. szükséges és elégséges ráfordításai a felhasználók által fizetett díjakban, valamint az 51/2011. (IX. 30.) NFM rendelet szerinti távhőszolgáltatási támogatásban kerülnek megtérítésre.

A távhőszolgáltatásra vonatkozó áraknak összhangban kell lenni a következő követelményekkel.

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

- költségminimalizálás (a felhasználó és a szolgáltató érdeke a legalacsonyabb költségszinten valósuljon meg)
- együttműködési elv (információ hozzáférhetőség)

7. Mérés, elszámolás, díjfizetés

7.1. A szolgáltatott hőenergia ellenértékének elszámolása

7.1.1. Átadott hőmennyiség mérése

- A távhőszolgáltató a felhasználói hőközpontban, a szolgáltatói hőközpontban (több épület távhőellátását szolgáló technológiai berendezés) a szolgáltatott távhő mennyiségét hiteles hőmennyiségmérővel mérni és a szerint elszámolni köteles. Az elszámolásra szolgáló mérő a távhőszolgáltató tulajdona.
- A szolgáltatói hőközpontból a mért távhőmennyiség elosztására, az ellátott épületek hőfelhasználásának megállapítására az ellátott épületek csatlakozási pontjainál felszerelt mellék mérőműszerek szolgálnak. A mellékmérők tulajdonosa a távhőszolgáltató.
- Az elszámolás alapjául szolgáló hőközponti hőmennyiségmérők és hőfogadó állomásban lévő költségmegosztók leolvasása minden hónapfordulót megelőző vagy azt követő két munkanapon belül a távhőszolgáltató feladata.
- Az épületben felhasznált hőmennyiség és díjának épületrészenkénti, illetőleg lakásonkénti megosztására a felhasználók saját költségükre felszerelt fűtési- és melegvíz mennyiségmérő költségmegosztók figyelembevételével is történhet. Az épületrészenkénti (lakásonkénti) költségmegosztók leolvasása és szolgáltató felé történő megküldése a társasház közösség feladata.

A költségmegosztók alkalmazásának együttes, a felhasználók által biztosított feltételeit a 157/2005. (VIII. 15.) Kormányrendelet 3. sz. mellékletét képező Távhő Közszolgáltatási Szabályzat tartalmazza.

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

A költségmegosztó melegvíz mennyiségmérők leolvasása és adatainak tárgyhót követő 1. napig szolgáltató felé történő szolgáltatása a felhasználó feladata. Adatszolgáltatás hiányában a távhőszolgáltató jogosult az önkormányzat képviselő testületének rendeletében meghatározott vízmennyiség felmelegítési díját kiszámlázni.

7.1.2. Díjak tartalma

A lakossági felhasználóknak és a külön kezelt intézményeknek nyújtott távhőszolgáltatás díját - mint legmagasabb hatósági árat - a hatósági ár szerkezetét és alkalmazási feltételeit a Hivatal javaslatának figyelembevételével a nemzeti fejlesztési miniszter rendeletben állapítja meg. Az árszerkezet miniszteri rendeletben történő rendezéséig a felhasználó, illetőleg a díjfizető a távhőszolgáltatásért alapidjat és hődijat köteles fizetni.

Mérés alapján történő elszámolás esetén a távhőszolgáltatási díj

- a.) alapidjából
- b.) hődíjből tevődik össze.

Alapidj:

- A távhőszolgáltató saját hőtermelő létesítményének tüzelőanyag nélküli üzemeltetési és karbantartási költségéből,
- a távhőszolgáltató eszközeinek (távhővezeték és tartozékai), az általa üzemeltetett hőközpontoknak, üzemi és egyéb épületeinek az üzemeltetési és karbantartási költségek összegéből,
- a távhőszolgáltatásra eső egyéb igazgatási költségéből áll.
- Az alapidj éves díj, amelyet a felhasználónak a vele kötött szerződésben meghatározott légtérfogat után kell fizetnie,
- Lakossági és az egyéb felhasználó távhővel ellátott épületeiben, ha a távhőt:
 - csak melegvíz felhasználásra vételezik: melegvízre vonatkozó
 - csak fűtésre felhasználásra vételezik: fűtésre vonatkozó
 - fűtés és melegvíz felhasználásra vételezik: az együttes alapidjat kell alkalmazni.

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

Hődíj:

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

Hődíj összetevői:

- a hőszolgáltató által előállított távhő tüzelőanyag költségéből,
- számítással (méréssel) meghatározott hálózati hőveszteségből,
- szükségszerűen elfolyt víz hőtartalmának ellenértékéből áll.

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

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

7.1.3. Távhőszolgáltatási díjak elszámolása

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

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

- a) Költségmegosztó hőmennyiségmérővel nem rendelkező felhasználók részére:

A felhasználókat ellátó hőközpontban, a használati melegvíz hőmennyiség mérőn (HMF főmérőn) mért hőmennyiség a felhasználók tulajdonában lévő költségmegosztó melegvíz mennyiségmérőin mért felhasználások valamint egyéb esetekben az önkormányzati rendeletben meghatározott mennyiségek arányában kerül elszámolásra.

A fűtési hő a felhasználási helyet ellátó hőközpontban, hőfogadó állomáson a fűtési célú hőmennyiség mérő (fűtési főmérőn) mért összes hőmennyiség értékének légköbméter arányos felosztásával kerül kiszámlázásra.

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

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

Melegvíz-készítés céljára és a cirkuláció fenntartására felhasznált hőmennyiség az impulzust adó melegvíz mennyiségmérőkön mért felhasználás szerinti arányban kerül kiszámlázásra. Ha a társasház a költségmegosztó mérőórákhoz adatgyűjtő rendszert is kiépített, és biztosítja az adatgyűjtő egység távleolvasását, valamint a rendszer adatainak kiolvasásához szükséges szoftver komponenseket, a távhőszolgáltató külön megállapodás keretében átvállalhatja a társasház adatgyűjtő rendszeren keresztül történő kiolvasását.

- c) Egyéb költségmegosztási mód alkalmazása esetén:

A 157/2005 (VIII. 15.) Korm. rendelet 17/A § - 17/H § foglaltak szerint.

Költségmegosztók alkalmazása esetén a tulajdonosi közösségnek gondoskodnia kell a költségmegosztók működtetéséről, karbantartásáról, időszakos ellenőrzéséről.

A költségmegosztók meghibásodásáról, sérüléséről a díjfizető köteles a tulajdonosi közösség képviselőjét és a távhőszolgáltatót haladéktalanul írásban tájékoztatni.

Melegvíz-költségosztó meghibásodása, leolvasási adatbejelentés hiánya valamint mérővel fel nem szerelt lakások díjfizetői részére alkalmazandó melegvíz-megosztási arány, a legnagyobb használati melegvíz-felhasználású épületrész melegvíz-felhasználásának 1,5-szeresénél nem lehet nagyobb.

Számla készítési határidők: az adatok teljes körű beérkezését követő négy munkanapon belül.

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

Számlák esedékessége: a számla vélelmezhető kézhezvételét követő tizenötödik nap.

7.2 Pénzügyi követelések benyújtása, a felhasználói díjfizetés

7.2.1 Számlaadási kötelezettség

A számlákra vonatkozó jogszabályi előírások betartásával felhasználási helyenként a távhőszolgáltatásért fizetendő ellenértékről az "ARIES" NONPROFIT KFT. számlát állít ki, amelyeket a fizetési határidő előtt, saját dolgozóval, vagy posta útján kézbesít a felhasználóknak.

7.2.2 Pénzügyi követelések benyújtása

7.2.2.1 Számlák postai küldeményként való kézbesítése

Ha a felhasználó számlázási, illetve levélcímre kéri a kézbesítést, akkor a számlák elkészítését követő második munkanapig a postára adásnak meg kell történnie. Ha a levelezési cím a felhasználási hellyel megegyezik, akkor a számlákat az ARIES Nonprofit Kft. saját dolgozója útján is kézbesítheti.

7.2.2.2 Lakossági folyószámláról (átutalási betétszámláról) történő kiegyenlítés (csoportos beszédési megbízás)

Ha a felhasználó vagy a pénzügyintézet értesíti az ARIES Nonprofit Kft-t arról, hogy a felhasználó és a pénzügyintézet között megállapodás jött létre a távhőellátás díjának lakossági folyószámláról (átutalási betétszámláról) történő kiegyenlítésre, akkor a bejelentést követő hónaptól az "ARIES" NONPROFIT KFT. a pénzügyintézet kapcsolódó szabályzatában foglaltak szerint értesíti a pénzügyintézetet a fizetendő díjról. Ha a levelezési cím a felhasználási hellyel megegyezik, akkor a számlákat az ARIES Nonprofit Kft. saját dolgozója útján is kézbesítheti.

7.2.2.3 Pénztári befizetés

A felhasználó a választása szerint az Ügyfélszolgálati Iroda pénztárában is kifizetheti a távhőszolgáltatás díját. Ha a számlája az Ügyfélszolgálaton van, akkor a befizetés ellenében megkapja azt.

Ha a számlája nincs az Ügyfélszolgálaton, akkor a befizetett összegről elismervényt kap, és a számlát az Ügyfélszolgálat eljuttatni köteles a címére.

7.2.2.4 Bankszámláról történő kiegyenlítés (egyéni átutalás)

A bankszámlával rendelkező felhasználók a pénzforgalmi szabályok előírásai alapján kétoldalú megállapodásban rögzített módon – határidős megbízással – átutalással rendezhetik a hozzájuk eljuttatott számlát.

7.3. A felhasználói díjfizetés feltételei

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

számlareklamáció a fizetési határidőt nem módosítja.

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

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

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

A felhasználó személyében bekövetkező változást a változásban érintett feleknek – a változás időpontjának megjelölésével – együttesen írásban a változást követő 15 napon belül kötelesek bejelenteni. Ennek a nyilatkozatnak hiányában a szolgáltató jogosult a távhőszolgáltatás díját az eredeti (a változás előtti) felhasználóval szemben érvényesíteni. A határidőn túl bejelentett változások átvezetését a szolgáltató a bejelentés hónapjának első napjára végzi el.

7.4. Késedelmes fizetés

Amennyiben a felhasználó a számla összegét a fizetési megállapodásban rögzített, vagy a számlán feltüntetett határidőig nem fizeti meg, az "ARIES" NONPROFIT KFT. ajánlott levélben szólítja fel a tulajdonost a díj kiegyenlítésére.

A késedelmesen fizetőt (a számlatartozáson kívül) a felszólítás költsége is terheli. Az "ARIES" NONPROFIT KFT.-t nem terheli felelősség azért, ha a felszólító levelet a posta nem az ajánlott küldeményekre vonatkozó előírások szerint kézbesíti. Ha a felhasználó, vagy a számlavezetéssel megbízott pénzintézet a fizetési határidőig nem fizeti meg a számla összegét, az "ARIES" NONPROFIT KFT. jogosult késedelmi kamatot felszámítani.

A kamat összegét a késedelmi kamat időtartama alatt érvényes jogszabályi rendelkezések alapján kell kiszámítani.

A kamatfizetési kötelezettség időpontja a számlán feltüntetett fizetési határidőt követő nap. Ha a felhasználó, illetve a díjfizető a számla ellenértékét a pénzforgalmi szolgáltatást nyújtónál fizetési számlára történő készpénzbefizetéssel egyenlíti ki, a fizetési késedelem jogkövetkezményei legkorábban a késedelembe eséstől számított második naptól alkalmazhatók.

A kamatfizetési kötelezettség akkor is fennáll, ha kötelezett a késedelmét kimenti.

A késedelmes fizetés esetén a felhasználói befizetésből elsősorban a járulékos költségeket, és késedelmi kamatot és végül a főtartozást kell kiegyenlíteni, a kötelezett ettől eltérő rendelkezésétől függetlenül.

Abban az esetben, ha a távhőszolgáltatás díját a felhasználó felszólítás ellenére nem fizeti meg, a hőszolgáltató jogosult a felhasználót, illetőleg a tulajdonában levő épületet a távhőszolgáltatásból korlátozni, vagy kikapcsolni, továbbá törvényes úton behajtani a tartozást.

7.5 Fizetési hátralék behajtása

- a felhasználási hely tulajdonosának értesítése
- felhasználóval személyes kapcsolatfelvétel a hátralék rendezésére vonatkozó fizetési megállapodás megkötésére (részösszegű kifizetések elfogadása)
- fizetési meghagyás kezdeményezése
- végrehajtási eljárás megindítása, jelzálogjog bejegyeztetése (jogerős fizetési meghagyást követően).

A hátralék jogi eszközökkel történő behajtásának kezdeményezése előtt figyelembe kell venni:

- az adott időszakra nyilvántartott követelést
- a felhasználó fizetési készségét
- a behajtás költségeit
- a felhasználó által felajánlott biztosítékokat.

A késedelmesen fizető felhasználónak kell a behajtás során felmerülő költségeket megfizetni. A felhasználót a késedelmes fizetés miatti többletköltségekről tájékoztatni kell.

8. Üzemi események

Hibabejelentés - Hibaelhárítás

A hiba bejelentése történhet személyesen az "ARIES" Nonprofit Kft. telephelyén (Szigetszentmiklós, Határ út 12-14.) levő Távhőszolgáltatási egységben, vagy a 24/367-376, illetve a 30/824-2071-es telefonszámon. A hibabejelentés fogadása folyamatos (0-24 h-ig).

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

A hiba elhárításának rendje

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

- A bejelentett hiba élet- vagy vagyonbiztonságot veszélyeztet, akkor elhárítását azonnal, de legkésőbb a hiba bejelentését követő egy órán belül meg kell kezdeni.
- A hiba több lakóépületben, vagy lakásban okoz szolgáltatás-kiesést, a javítást azonnal, de legkésőbb a bejelentés időpontjától számított két órán belül meg kell kezdeni.

Hibából eredő szüneteltetés

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

Az előző pontban leírt eljárást kell alkalmazni abban az esetben is, ha a szüneteltetést más közmű okozza azzal az eltéréssel, hogy a társaság bizonyított kárát a károkozó közmű felé kell továbbítani.

Felhasználói berendezés hibájából eredő szüneteltetés esetén a távhőszolgáltatást

teljesítettnek kell tekinteni.

Hálózaton végzett munkák miatti szüneteltetés

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

A karbantartási és felújítási munkák miatti szüneteltetés időpontjáról és várható időtartamáról a felhasználókat az "ARIES" Nonprofit Kft. honlapján, és a szolgáltatási területen, lépcsőházanként kihelyezett hirdetmény útján, az intézményi felhasználókat közvetlenül értesíti.

9. Reklamációk, panaszügyek kezelése

9.1 Kifogás a számla ellen

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

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

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

9.2 Kifogás az elszámoló mérővel szemben

Az elszámolás alapjául szolgáló mérők hiteles állapotban tartásáról mérő tulajdonosának kötelessége gondoskodni.

Az elszámolási mérők meghibásodására utaló bejelentéseket, eseményeket nyilvántartásba kell venni. A lehető legrövidebb időn belül felül kell vizsgálni a mérést és a mérőket.

A meghibásodás jellegétől függően a javításra szolgáló intézkedéseket meg kell tenni.

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

A leszerelt és/vagy cserélt mérőeszközök adatait jegyzőkönyvben kell rögzíteni, melyet a szolgáltató és felhasználó aláírásával kell ellátni.

A meghibásodás időszakának elszámolására az alábbi pontokban leírtak a mértékadók:

- Amikor az elszámoló mérő, vagy annak valamely egysége hibásan mér, a leolvasás adatai a számlázás alapjául nem szolgálhatnak.
- Ha a meghibásodás időtartama megállapítható, annak időtartamára az előző év azonos időszakában mért mennyiség azonos szolgáltatási, illetve vételezési körülményekre korrigált mennyiségét kell az elszámolás alapjának tekinteni. Ilyen időszak hiányában a meghibásodás elhárítását követő, vagy a meghibásodás időpontját megelőző, legalább egy hónap hőfelhasználása képezi a korrekció alapját.
- Amikor a helyesbítés mértéke nem határozható meg, vagy a felhasználó felhasználásában változás következett be, a meghibásodás időtartamára jellemző szolgáltatási paraméterek ismeretében kell az elszámolást elkészíteni, és arról a felhasználót tájékoztatni.

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

Lakóépületben elhelyezett költségosztó mérőműszerek meghibásodása miatt nem mérhető felhasználók hőfelhasználásának és melegvíz felhasználásának – a díjfizetők képviselőjével történő megállapodás hiányában – az előző év azonos időszakában mért hőfelhasználás és melegvíz felhasználás számolható el.

Használati melegvíz-szolgáltatási elszámolására alkalmazott melegvíz mérők meghibásodás vagy hitelesítés miatti kiszerezését a felhasználó köteles a távszolgáltatónak bejelenteni. A mérő kiszerezése előtt, valamint visszaszerelés után a felhasználó köteles a szolgáltatót írásban értesíteni és lehetővé tenni, hogy a felek a mérő számlálójának utolsó, illetve induló állását közösen rögzítsék.

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

9.3 Minőség-szolgáltatás

A távhőszolgáltató az általános közszolgáltatási szerződés alapján a lakossági felhasználó részére folyamatos, biztonságos és meghatározott mértékű távhőszolgáltatást biztosít.

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

Ha a távhőszolgáltató által szolgáltatott távhő mennyiségi és minőségi paraméterei eltérnek a közszolgáltatási szerződésben meghatározott értékektől, a felhasználó

minőségi reklamációval fordulhat a szolgáltatóhoz és jogos reklamáció esetén a szerződésben meghatározott díjvisszatérítés illeti meg.

A távhőszolgáltató a szóban és írásban tett bejelentéseket regisztrálja, a lehető legrövidebb időn belül kivizsgálja és indokolt esetben a szükséges intézkedéseket megteszi.

Az általa okozott – távhőellátási hiba miatt bekövetkezett – káreseményeknél a hőszolgáltató a PTK. előírásainak megfelelő kártérítésre kötelezett.

10. Kapcsolat a beszállítókkal, szerződéses kapcsolatok

A távhőszolgáltató éves, illetve kétéves szerződések keretei között szerzi be az alaptevékenységéhez szükséges tüzelőanyag és primer energiahordozó mennyiségeket.

Beszállítók

A gázpiacon, illetve a villamosenergia-piacon történő beszerzés kapcsán élünk a kereskedelmi verseny által nyújtott előnyökkel, és ennek keretében a legkisebb összes költség elérésére törekszünk.

11. Energiagazdálkodás, energiatakarékosság

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

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

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

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

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

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

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

12. Minőségbiztosítás

A hőszolgáltatás minőségének jellemzőjét a szolgáltatási mód határozza meg. Használati melegvíz szolgáltatása esetén megfelelő állapotú és műszaki színvonalú felhasználói rendszer esetén biztosítani kell, hogy a csapokból legalább +40 °C hőmérsékletű melegvíz folyjon.

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

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

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

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

13. Fogyasztóvédelem

A fogyasztóvédelmi hatóság:

- az önkormányzat jegyzőjének megkeresése alapján véleményezi a távhőszolgáltató üzletszabályzatát,
- eljár a Tszt. 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.
- 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.

14. Személyes adatok védelme

Távhőszolgáltató a természetes személy felhasználók, díjfizetők személyes adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (továbbiakban: Info tv.) előírásainak megfelelően kezeli. Az Info tv. rendelkezéseivel összhangban a Tszt. 45.§-ában foglaltak szerint a Távhőszolgáltató jogosult az érintettek tájékoztatása mellett a közszolgáltatási szerződés hatálybalépésétől, a közszolgáltatási szerződés megszűnése után a követelések elévülési idejéig a felhasználók és a díjfizetők adatai közül azokat kezelni, amelyek a felhasználók és a díjfizetők azonosításához, a közszolgáltatási szerződés teljesítéséhez szükségesek.

Ennek keretében jogosult a felhasználók és a díjfizetők azonosító adatai közül természetes személyek vonatkozásában a névre, lakcímre, anyja nevére, születési időre és helyre vonatkozó adatokat, egyéb szervezetek vonatkozásában a névre, székhelyre, képviselő nevére, és a Távhőszolgáltatóval fennálló, a társasági adóról és az osztalékadóról szóló 1996. évi LXXXI. tv. (továbbiakban: Tao tv.) rendelkezései szerinti kapcsolt vállalkozási viszonyra vonatkozó adatokat, és mindkét esetben a felhasználási helyre, a fogyasztásra, a számlázásra, telefonszámra, e-mail címre és a díjfizetésre vonatkozó adatokat a közszolgáltatási szerződésen alapuló kötelezettségeinek teljesítése, jogainak gyakorlása céljából kezelni.

Ugyanezen adatkezelői jogok illetik meg a felhasználók képviselőit, a felhasználók és a díjfizetők előbbiekben megjelölt adatai tekintetében. Távhőszolgáltató továbbá jogosult az általa kezelt adatok közül azokat, amelyek a tevékenységgel összefüggő adatkezelés céljából szükségesek, átadni azoknak, akik a távhőszolgáltató megbízásából a díjak számlázását és beszedését, a követelések kezelését vagy az ügyfél-tájékoztatást végzik. Az adatok közül az adatkezelés céljához szükséges adatok átadhatóak:

- a) a számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervezetek részére;
- b) a Távhőszolgáltató megbízása alapján a számlázást, a követelések kezelését, a forgalmazás kezelését, a felhasználási helyek műszaki felülvizsgálatát, illetőleg az ügyfélszolgálati tájékoztatást végző természetes személynek és gazdálkodó szervezetnek;
- c) a Hivatalnak;
- d) a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közbiztonság bűncselekmények üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, az ügyésznek, valamint a bíróságnak;
- e) a bírósági végrehajtásról szóló 1994. évi LIII. törvény előírásai szerint a végrehajtónak.

Az a)-c) és e) pontok esetében az átadásról, illetőleg az átadott adatokról az érintettet egyidejűleg tájékoztatni kell. Az átadott adatokkal kapcsolatban az átvevőket az engedéllyel azonos titoktartási kötelezettség terheli.

15. Mellékletek

- 15.1 Csatlakozási igény bejelentése
- 15.2 Egyedi szerződésminta
- 15.3 Közszolgáltatási szerződésminta
- 15.4 Felhasználói változás bejelentő
- 15.5 Vízóra állás bejelentő
- 15.6 Jegyzőkönyv hőmennyiségmérő leolvasására
- 15.7 Üzemviteli megállapodás

Kelt: Szigetszentmiklós, 2017. április 12.


Szarvas Tibor
igazgató



"ARIES" Nonprofit Kft.
2310 Szigetszentmiklós, Határ út 12-14.
Budapest Körmeyéki Törvényszék Cégbíróságán
Cg.13-09-063424 cégjegyzékszámmon nyilvántartva
Adószám: 10553846-2-13
3 1

CSATLAKOZÁSI IGÉNY BEJELENTÉSE

Igénylő neve:

Hőenergiát felhasználó létesítmény megnevezése és címe:

Fűtési csúcshőigény:

HMV készítés csúcshőigény:

Már meglévő hálózat esetén

- jelenlegi csúcshőigény (fűtési)
- jelenlegi csúcshőigény (HMV)

Megjegyzés:

Kelt: Szigetszentmiklós, 201

.....
igénybejelentő aláírása

EGYEDI KÖZSZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS

Távhőszolgáltató neve:	"ARIES" NONPROFIT KFT.		
Távhőszolgáltató címe:	2310. Szigetszentmiklós, Határ út 12-14.		
Távhőszolgáltató statisztikai azonosító száma:	10553846-3811-113-13		
Távhőszolgáltató cégjegyzék száma:	13-09-063424		
Távhőszolgáltató adószáma:	10553846-2-13		
Távhőszolgáltató számlaszáma	11742252-25538454		
Távhővel ellátandó vegyes célra használt épület tulajdonosának megnevezése			
Távhővel ellátandó vegyes célra használt épület tulajdonosának címe:			
Távhővel ellátott épületrész tulajdonosa			
Távhővel ellátott épületrész tulajdonosának címe			
Fogyasztási hely címe			
Távhőszolgáltatás jellege:			
Fogyasztó megnevezése:			
Felhasználó címe:			
Felhasználó megbízottjának neve:			
Felhasználó megbízottjának címe:			
Felhasználó megbízottjának telefonja:			
Csatlakozás díj befizetésének időpontja:			
Távhőszolgáltatótól igényelt munkák:			
HMV készítéshez a szükséges hálózati hidegvíz rendelkezésre bocsátója:	Fővárosi Vízművek Zrt.		
HMV-vízóra azonosítási száma			
Távhődíj elszámolásához szükséges hőmennyiségmérő típusa és címe			
Költségsztó hőmennyiségmérő azonosítási száma			
Költségsztó hőmennyiségmérő-vízóra száma			
Hitelesítés ideje, / hitelesítés érvényessége:			
Hőhordozó közeg:	Melegvíz 80 /60°C		
Teljesítési hely megnevezése:			
Távhővel ellátott épület (rész) hőigényhez szükséges jellemzői:	m²	lm³	kW
Szükséges (vételezni kívánt) távhő teljesítménye:	MW		
Szükséges (vételezni kívánt) távhő mennyisége:			
Korlátozási besorolás (Üzletszabályzat szerint)			
Díjfizető neve:			
Díjfizető címe:			
Díjfizetés módja:			
Díjfizető statisztikai azonosítója:			
Díjfizető cégjegyzék száma:			
Díjfizető adószáma:			

Díjfizető számlaszáma:	
Távhőszolgáltatás megkezdésének időpontja:	Állandó, folyamatos szolgáltatás
Fűtési célú szolgáltatás időtartama (megkezdésének és befejezésének feltételei):	Közös képviselő megrendelése szerint
Díjfizetés alapja:	Alapdíj + Hődíj
Számlázási és elszámolási időpontok:	havonta
Távhő díja a mindenkori Miniszteri és Önkormányzati Rendelet szerint.	

TÁVHŐSZOLGÁLTATÁSI ÁLTALÁNOS KÖZSZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS

TÁKSZ 001/20__

amely a 2310 Szigetszentmiklós, szám alatti lakóépület, illetőleg vegyes célra használt épület (a továbbiakban együtt: épület) mint felhasználási hely, hőközponti mérés szerinti távhőellátására jött létre, az "ARIES" Ipari, Kereskedelmi és Szolgáltató Nonprofit Kft. (2310 Szigetszentmiklós, Határ út 12-14. cégjegyzékszám: 13-09-063424, statisztikai számjel: 10553846-3811-113-13, továbbiakban Távhőszolgáltató) és az épület tulajdonosi közössége (a továbbiakban: Felhasználó), együtt: Felek között.

Az általános közszolgáltatási szerződés (a továbbiakban: Szerződés) általános szerződési feltételei a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény (a továbbiakban: Tsz.), az annak végrehajtásáról szóló 157/2005. (VIII.15.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Rendelet) és az annak 3. számú mellékleteként kiadott Távhő Közszolgáltatási Szabályzat (a továbbiakban: TKSZ), fogalom-meghatározásain és rendelkezésein alapulnak.

Távhőszolgáltató adatai

cégneve:	"ARIES" Ipari, Kereskedelmi és Szolgáltató Nonprofit KFT.
címe (székhelye):	2310 Szigetszentmiklós, Határ út 12-14.
cégjegyzékszám:	13-09-063424
adószám:	10553846-2-13
statisztikai számjel:	10553846-3811-113-13

Felhasználó adatai:

neve (cégneve):	Társasházközösség
címe (székhelye):
cégjegyzékszám:
adószám:
statisztikai azonosítója:

Felhasználó képviselőjének adatai:

neve (cégneve):
címe (székhelye):

Felhasználási hely adatai:

címe:	2310 Szigetszentmiklós, szám
helyrajzi száma:
a hőigényt meghatározó jellemzők: m ² fűtött alapterület
 m ³ fűtött légtérfogat
 kW hőteljesítmény

Felhasználó által igényelt hőellátás mértéke:

a szükséges vételezni kívánt távhő teljesítménye: MW
mennyisége: GJ
a távhőszolgáltatás megkezdésének időpontja:	Megrendelés szerint.
a távhőszolgáltatás leállításának időpontja:	Megrendelés szerint.
fűtési célú szolgáltatás időtartama (fűtési szezon):	szeptember 15. - május 15.

A távhőszolgáltatás elindításának és befejezésének feltétele a közös képviselő írásos igénybejelentése!

Az épület távhőellátását a Távhőszolgáltató, az épületben lévő felhasználói hőközponttal biztosítja. A szolgáltatott távhő mennyiségének mérése, a hőközpontban lévő, Távhőszolgáltató tulajdonát képező hiteles hőmennyiségmérővel történik.

A Távhőszolgáltató a szolgáltatott távhő hőközpontban történő átalakításával az épület ellátásaként fűtési célú és vízfelmelegítési célú távhőszolgáltatást teljesít.

A használati melegvíz előállításához szükséges hálózati hidegvizet a Felhasználó bocsátja rendelkezésre.

E közszolgáltatási szerződéssel a Távhőszolgáltató arra vállal kötelezettséget, hogy annyi hőmennyiséget szolgáltat, amennyi a fenti szolgáltatási fajták teljesítésével az épület ellátásához szükséges.

A Felhasználó tudomásul veszi, hogy a Távhőszolgáltató előbbi kötelezettségének csak megfelelő állapotban lévő felhasználói berendezéseken tud eleget tenni.

Teljesítési hely megnevezése: 2310 Szigetszentmiklós, szám

Az elszámoláshoz szükséges hőmennyiségmérő helyének címe: 2310 Szigetszentmiklós, szám

Az elszámoló hőmennyiségmérők azonosító adatai:

fűtési vízóra gyártási száma:
fűtési elektronika gyártási száma:
HMV vízóra gyártási száma:
HMV elektronika gyártási száma:

A felhasználási helyet ellátó hőközpont adatai:

hőközpont azonosító:
hőközpont tulajdonosa:	"ARIES" Nonprofit Kft.
hőközpont üzemeltetője:	"ARIES" Nonprofit Kft.
közműves ivóvizet rendelkezésre bocsájtó megnevezése és címe:	Fővárosi Vízművek Zrt. 1325 Budapest, Pf. 355

A felhasználási helyen lévő berendezések fenntartására vonatkozó kötelezettségek:

A Felek egybehangzóan kijelentik, hogy:

A felhasználói berendezés létesítése, üzemeltetése és fenntartása a felhasználási hely tulajdonosának kötelessége. Az elkészült felhasználói berendezést a szolgáltatói berendezéssel csak a szolgáltató kapcsolhatja össze. A felhasználói berendezés üzemeltetője a folyamatos és biztonságos ellátás érdekében köteles az általa üzemeltetett berendezés üzemképes állapotáról gondoskodni.

Az épületben lévő szolgáltatói berendezések a felhasználói hőközpont, és a közvetlenül hozzá tartozó technológiai berendezések (tágulási tartály és azt a hőközponttal összekötő jelző-, ellenőrző-, biztonsági-, tágulási vezetékek, valamint a túlfolyó vezeték az épület csatorna hálózatába történt bekötésig, ill. a túlfolyó vezeték első megszakításáig, a központi légtelenítő berendezés) a Távhőszolgáltató vagyonának részei, amelyek üzemeltetése és fenntartása a Távhőszolgáltató feladata,

A Távhőszolgáltató tulajdonát képező hőközpontot magában foglaló helyiség a Felhasználó tulajdona, amelynek rendeltetés szerinti használatára a Távhőszolgáltató térítés nélkül jogosult azzal, hogy az általa kizárólag használt, zárt, külön helyiség belső karbantartásáról a Távhőszolgáltató saját költségén gondoskodik.

A Felhasználó lehetővé teszi, hogy:

A hőközpontot magába foglaló helyiség(ek)be a Távhőszolgáltató munkavállalói mindenkor zavartalanul bejuthassanak.

A Felhasználó tudomásul veszi, hogy:

Az Üzemviteli Megállapodásban meghatározott hőmérsékleti értékek átlagosan, az épület egészére vonatkoznak, az egyes épületrészek azonos minőségű fűtése és melegvízzel való ellátása a felhasználói berendezések megfelelő állapotban tartásával és üzemeltetésével a Felhasználó feladata.

A Felek a tulajdonukban lévő berendezéseket a fűtési időnyen kívül terv szerinti karbantartásnak, illetőleg felújításnak vethetik alá, amelynek kezdetét legalább 8 nappal korábban egymással írásban és az épületben kifüggesztett tájékoztató útján közlik. A munkálatok időtartama - eltérő megegyezés hiányában - 8 napnál hosszabb nem lehet.

Terv szerinti karbantartásnak, illetőleg felújításnak nem tekinthető üzemzavar elhárítását, illetve az annak megelőzését célzó munkát a Felek a lehető legrövidebb időn belül - egymás egyidejű értesítése mellett - elvégzik.

A fenti okokból és a fentiek betartása mellett keletkezett szolgáltatási, ill. vételezési szünetből eredő károkért a Felek egymástól kártérítést nem követelhetnek.

Amennyiben a Felhasználó a tulajdonát képező berendezéseken a Távhőszolgáltató értesítésének mellőzésével a hálózat megbontásával járó munkálatokat végeztet, az ebből származó károkért a Távhőszolgáltatót felelősség nem terheli.

A Felhasználó a Szerződés mellékletét képező üzemviteli megállapodás keretében meghatározhatja a fűtési szolgáltatás beindítására, leállítására, a fűtés és a melegvíz ellátás mértékére vonatkozó igényét. A megállapodásban megjelölt hőmérsékleti értékek a felhasználási hely egészére vonatkozó irányértékeknek minősülnek, amelyeket a szolgáltató a felhasználási helyen a hőfokszabályozó megfelelő beállításával és folyamatos üzemeltetésével köteles biztosítani. A felhasználási helyen belüli egyes épületrészek kívánt mértékű fűtése és meleg vízzel való ellátása a felhasználói berendezések megfelelő állapotban tartásával és üzemeltetésével a Felhasználó feladata.

A távhő díja (díjszabás):

A lakossági távhőszolgáltatás díjai hatósági árak, a díjakat, az ár-(díj) alkalmazási és díjfizetési feltételeket miniszteri rendeletek állapítják meg. Lásd 50/2011. (IX. 30.) NFM rendelet

A hődíjat a hőközpontban mért hőmennyiség után kell megfizetni. A távhőszolgáltatás díja együttesen, vagy külön-külön épületrészenként is elszámolható. Épületrészenkénti díjmegosztás esetén a hődíj épületrészenkénti (lakásonkénti) megosztásának arányait az épületrészek tulajdonosainak egymás közötti megállapodása alapján a szolgáltatóval a Felhasználó képviselője közli.

A Felhasználó a távhőszolgáltatás folyamatos igénybevételének lehetőségéért **alapidíjat**, a felhasznált (méréssel, illetve az abból költségszétással megállapított) hőmennyiség után **hődíjat** köteles fizetni.

A díj kiegyenlítése a tulajdonosok egymással történő megállapodása szerint együttesen vagy külön-külön épületrészenként is történhet. Külön történő díjfizetés esetén a díj épületrészenkénti (pl. lakásonkénti) megosztása és a díjfizetők részére történő számlázása - a tulajdonosok által meghatározott arányok, valamint az üzletszabályzat rendelkezései szerint - a Távhőszolgáltató feladata.

Mérés, elszámolás:

A felhasznált távhő mennyiségének elszámolás alapjául szolgáló mérése a hőközpontban, épületrészenkénti mérés szerinti távhőszolgáltatás esetén ezen túlmenően az épületrész ellátását szolgáló felhasználói vezetékhalozaton elhelyezett hiteles hőmennyiségmérőkkel történik.

Az elszámolás céljára szolgáló hőmennyiségmérők és a szolgáltatói hőközpontban mért hőmennyiségnek az onnan ellátott Felhasználók közötti költségmegosztása céljára az egyes felhasználási helyek hőfogadójában felszerelt mérőműszerek az "ARIES" Nonprofit Kft. tulajdonát képezik. Fenntartásuk, időszakonkénti hitelesíttetésük, szükség szerinti cseréjük az "ARIES" Nonprofit Kft. feladata, amelynek költségeit saját maga viseli.

Az épületrészenkénti elszámolás lehetősége miatt, költségosztó céllal a lakásokban vagy a lépcsőházban felszerelt költségosztó eszközök, a Felhasználó tulajdonát képezik. Javíttatásuk, karbantartásuk, cseréjük, a Felhasználó feladata és költsége. A költségosztókra vonatkozó (TSZT. és annak végrehajtási rendeletében előírt) követelmények nem teljesülése esetén, a Szolgáltató az előírt feltételek teljesüléséig (TSZT.-nek megfelelően) egyoldalúan eltekinthet a költségosztók elszámolásban történő alkalmazásától, és a TSZT.-ben, illetve a helyi rendeletben előírt, költségosztók nélküli elszámolási módot, vagy az adatbejelentés hiánya miatti elszámolási módot kell alkalmaznia. Amennyiben a távhőszolgáltató a számlázáshoz az adatbejelentés hiánya miatti elszámolási módot alkalmazza és ebből eredően a fogyasztó melegvíz költségosztó mérőórájának állása a következő elszámolási időszakban kevesebb, mint a távhőszolgáltató által az előző időszakban a költségosztáshoz alkalmazott óraállás, a szolgáltató addig nem számláz az épületrész tulajdonosa, illetve felhasználója részére melegvíz készítés célú hődíjat, amíg a számlázási rendszerben nyilvántartott óraállás a magasabb.

Az elszámolás alapját képező mérők leolvasása az "ARIES" Nonprofit Kft. kötelezettsége. Az "ARIES" Nonprofit Kft. biztosítja, hogy a Felhasználó vagy annak képviselője a hőmennyiségmérők időszakonkénti leolvasását ellenőrizhesse.

A Felhasználó köteles lehetővé tenni, hogy az "ARIES" Nonprofit Kft. az elszámolás céljára szolgáló mérők fenntartási munkálatait elvégezhesse és a mérők adatait leolvashassa. A leolvasás megíúsulása esetén az "ARIES" Nonprofit Kft. jogosult a felhasznált távhő mennyiségét a TKSZ 23.1. pontjában előírt módon megállapítani.

A Felhasználó kérésére a "ARIES" Nonprofit Kft. az elszámolás céljára szolgáló mérő és annak beépítése megfelelőségét mérésügyi felülvizsgálatra feljogosított szervvel köteles megvizsgáltatni. Ha a vizsgálat eredménye szerint a beépítés vagy a mérő nem felelt meg az előírásoknak, a vizsgálat és a mérőcsere minden költsége az "ARIES" Nonprofit Kft.-t terheli, ellenkező esetben az "ARIES" Nonprofit Kft. jogosult a vizsgálat költségét a Felhasználóra áthárítani.

Az elszámolási mérő meghibásodása esetén a felhasznált hőmennyiséget az előző év azonos időszakában mért, a TKSZ 23.1. pontja szerint korrigált mennyiség, ennek hiányában a meghibásodást megelőző vagy az azt követő időszak legalább egy hónapi hőfelhasználása és korrekciója alapján kell megállapítani.

Szerződésszegés és következményei:

Az "ARIES" Nonprofit Kft.. részéről szerződésszegésnek minősül, ha:

- a) a távhőszolgáltatást a Szerződésben meghatározott időpontban nem kezdi meg;
- b) a távhőt nem a Szerződésben meghatározott, illetőleg nem a tőle elvárható módon szolgáltatja;
- c) a Felhasználó számára a távhő szolgáltatását nem hitelesített mérőeszköz használatával végzi;
- d) a távhőszolgáltatás előre tervezhető munkák miatti szüneteltetéséről a Felhasználót az üzletszabályzatban, vagy a szerződésben előírt módon és időben nem értesíti;
- e) a szolgáltatás felfüggesztése esetén a felfüggesztési ok megszüntetésére vonatkozó írásbeli értesítés kézhezvételét követő munkanapon a Felhasználó részére a távhőszolgáltatást nem kezdi meg;
- f) felróható magatartása folytán a távhőszolgáltatás megszűnik, vagy azt a Tszt 40-41. §-ában foglaltakon túlmenően szünetelteti, vagy korlátozza

Az a)-e) pontok esetében a Távhőszolgáltató a szerződésszegés fennállásának idejére járó alapdíj 10%-ának megfelelő összegű kötbért köteles a díjfizetésre kötelezett részére megfizetni.

Amennyiben a Távhőszolgáltató a szolgáltatási kötelezettségének neki felróható okból, vagy jogszerű szüneteltetés esetén az előírt előzetes értesítés mellőzésével, 3napot meghaladó ideig nem tesz eleget, (f)pont) az éves alapdíjnak a szüneteltetés idejére eső része háromszorosát köteles a szolgáltatás díját fizető Felhasználó vagy a díjfizető részére visszatéríteni.

A Távhőszolgáltatót a Felhasználó, illetőleg a harmadik személy tulajdonát képező felhasználói berendezések nem megfelelő működéséből eredő elégtelen szolgáltatásért felelősség nem terheli.

A Felhasználó, illetőleg a Díjfizető részéről szerződésszegésnek minősül, ha:

- a) a szerződésben meghatározott hőtjeljesítményt túllépi;
- b) a mérőeszközt, vagy a mérőeszköz hitelességét tanúsító jelet (fémzár, hitelesítési bélyegzés, matrica) megrongálja, eltávolítja vagy - amennyiben a mérőeszköz olyan helyiségben van elhelyezve, amelybe a Felhasználó állandó bejutása, illetve felügyelete biztosított - ezek sérülését, illetve hiányát az "ARIES" Nonprofit Kft. részére nem jelenti be;
- c) a mérőeszköz befolyásolásával vagy megkerülésével - ideértve a mérőeszköz vagy annak hitelességét tanúsító jel megrongálását és eltávolítását is - távhőt vételez;
- d) a korlátozási rendelkezéseknek nem tesz eleget;
- e) a távhő vételezését a Szerződés felmondásával összefüggésben nem a Tszt 38. § (2), (4) illetve (5) bekezdésében foglalt feltételekkel szünteti meg;
- f) a távhő folyamatos és biztonságos szolgáltatását, illetőleg más Felhasználó vagy Díjfizető szerződésszerű távhővételezését zavarja vagy veszélyezteti;
- g) a távhőszolgáltatás díját nem, vagy a Díjrendeletben és a Szerződésben meghatározott határidőn túl, késedelmesen fizeti meg;
- h) ha a díjfizetés kötelezettje a távhőszolgáltatás díját a szolgáltató felszólítása ellenére az esedékesség lejártát követő 60 napon belül nem fizeti meg.

Szerződésszegés esetén a díjfizetés kötelezettje a szolgáltatási díjon felül a Díjrendeletben meghatározott pótdíjat köteles fizetni, ennek összege a Felhasználóra, díjfizetőre vonatkozó éves alapdíj háromszorosa.

Az "ARIES" Nonprofit Kft. jogosult

A b.), c.), d.) f.) és g.) pontokban foglalt szerződésszegés esetében a szolgáltatást felfüggeszteni;

Az f.) és h.) pontokban megjelölt szerződésszegések miatt a Szerződést felmondani.

Szerződés nélküli (jogosulatlan) távhő felhasználás esetén a felhasználási hely vagy az épületrész tulajdonosával a szolgáltatás díján felül pótdíjként az éves alapdíj háromszorosát megfizettetni.

A szolgáltatás felfüggesztésével és a felfüggesztés megszüntetésével felmerült költségeit a szerződésszegőre áthárítani.

A Díjfizető adatai:

Díjfizető neve:	1. számú melléklet
Díjfizető címe:	1. számú melléklet
Díjfizető természetes személyazonosító adatai:	1. számú melléklet
a Távhődíj megosztásának módja:	Költségosztó vagy légköbméter alapján
díjfizetés módja:	Díjbeszedő, átutalás, csekk

Országos tüzelőanyag-hiány vagy környezetvédelmi ok esetén az önkormányzati rendeletben megállapított korlátozás mértéke:

1. "ARIES" Nonprofit Kft. (Határ út) és az Erkel Ferenc utcai Önkormányzati tulajdonú bérelt helyiségek.
2. Lakossági felhasználók

a korlátozás fokozatai: HMV szolgáltatás szüneteltetése
fűtés intenzitás csökkentés, legfeljebb +12°C belső hőmérsékletig.

A közszolgáltatási szerződés hatálybalépésének és megszűnésének időpontját, a módosítás lehetőségét és feltételeit, a felmondási időt és a felmondás egyéb feltételei

Ez a közszolgáltatási szerződés év hó napján lép hatályba és határozatlan ideig érvényes.

E szerződés hatálybalépésével egyidejűleg a felhasználási helyre fennálló korábbi mérés szerinti elszámolásra vonatkozó távhőszolgáltatási szerződések megszűnnek.

Ezt a közszolgáltatási szerződést a Felhasználó 30 napos felmondási idő betartásával az épület egészére vonatkozóan mondhatja fel a Távhőszolgáltatóhoz intézett írásbeli nyilatkozattal.

A Távhőszolgáltató e szerződést a 2005. évi XVIII. törvény 38.§ (7) bekezdése, valamint az 51.§ (3) bekezdés b.) és c.) pontjában és a (4) bekezdésében foglaltak alapján akkor mondhatja fel, ha a Felhasználó

- a távhő vételezését a fogyasztási helyen megszünteti;
- ha a közszolgáltatási szerződést nem a Törvény 38.§ (2) bekezdésében, valamint az önkormányzati rendeletben előírt feltételek betartásával mondja fel;
- ha a távhő folyamatos és biztonságos szolgáltatását, más Felhasználó távhővételezését zavarja, vagy veszélyezteti;
- ha a távhő díját az esedékessége lejártát követi 60 napon belül, írásbeli felhívás ellenére nem fizeti meg.

E közszolgáltatási szerződésben használt fogalmi meghatározásokra és a benne nem szabályozott kérdésekben

- a) a távhőszolgáltatásról szóló **2005. évi XVIII. Törvény**,
- b) az **157/2005 (VIII.15) Korm. rendelet** és annak 3. sz. mellékletét képezi **Távhő Közszolgáltatási Szabályzat**,
- c) a társasházról szóló **2003. évi CXXXIII. törvény**,
- d) a lakásfenntartó szervezetekről szóló **2004. évi CXV. Törvény**,
- e) a **Polgári Törvénykönyv**,
- f) a **Távhőszolgáltató Üzletszabályzata**, előírásai az irányadók.

Amennyiben a szerződés érvényességének ideje alatt az előbbi (a-b) pontokban felsorolt jogszabályok módosulnak, a Távhőszolgáltató jogosult a szerződésben foglaltak helyett az új jogszabályi rendelkezéseket alkalmazni.

A Felhasználó képviselője a jelen közszolgáltatási szerződést az egyes pontok tartalmára vonatkozó részletes felvilágosítás után, a tulajdonosi közösség tagjainak felhatalmazása, valamint a közösségre vonatkozó jogszabályok és belső szabályok betartásával meghozott döntés alapján köti meg és írja alá.

A szerződés tartalmáról, különös tekintettel a díjak szétosztására és a díj nem fizetésének jogkövetkezményeire, a Felhasználó képviselője a díjfizetőket részletesen tájékoztatja.

E szerződés a csatolt 1.sz. és 2.sz. aláírt mellékleteivel együtt érvényes.

Kelt.: Szigetszentmiklós, 202 .

.....

Felhasználó

.....

Távhőszolgáltató

ÁLTALÁNOS KÖZSZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS

(Lakossággal kötött, mérés szerinti távhőszolgáltatás esetén)

Távhőszolgáltató neve:	"ARIES" NONPROFIT KFT.	
Távhőszolgáltató címe:	2310. Szigetszentmiklós, Határ út 12-14. Cégbejegyzés száma	Cg
13-09-063424/04		
Szervezeti egység	Távhőszolgáltatási egység	
Felhasználó neve	TÁRSASHÁZKÖZÖSSÉG	
Felhasználó címe		
Felhasználó képviselőjének neve:	Felhasználó képviselőjének címe:	
Felhasználási hely címe:	Felhasználási hely helyrajzi száma:	
Távhőellátás módja TKSZ 2.1.1. alapján:	Hőátalakítással megvalósuló távhőszolgáltatás, amely esetben a távhőszolgáltató a távhőt a hőátalakító berendezés működtetésével a felhasználói vezetékhálózat hőhordozó közegét felmelegítve adja át a felhasználónak.	
Hőmennyiségmérő helye TKSZ 2.1.3. alapján:	Hőközponti mérés szerinti távhőszolgáltatás, amikor a távhőszolgáltató az elfogyasztott távhő mennyiségét a hőközpontban, vagy a hőfogadó állomáson hiteles hőmennyiségmérővel méri	
Felhasználási hely légtérfogata:	lm ³	
Felhasználási hely igényelt hőtjeljesítménye:		
Felhasználó által igényelt hőellátás mértéke:		
Teljesítési hely:		
Távhődíj elszámolásához szükséges hőmennyiségmérő helye:		
Távhődíj elszámolásához szükséges hőmennyiségmérő azonosító adatai:		
Hőmennyiségmérő elektronika:		
Hőmennyiségmérő vízóra:		
Hőközpont azonosító adatai:		
Hőközpont helység tulajdonosa:	Társasház	
Hőközponti berendezések tulajdonosa:	"ARIES" NONPROFIT KFT. 2310. Szigetszentmiklós, Határ út 12-14.	
Hőközpont üzemeltetője:	"ARIES" NONPROFIT KFT. 2310. Szigetszentmiklós, Határ út 12-14.	
Felhasználási hely berendezéseinek fenntartására vonatkozó kötelezettségek:	A 2005. évi XVIII. Törvény 55.§ alapján	
Fűtési célú szolgáltatás időtartama:	megkezdésének és befejezésének feltétele a közös képviselő írásos igénybejelentése	
Távhő díja:	A mindenkori miniszteri rendelet szerint.	
Számlázási és elszámolási időpontok:	Üzletszabályzat szerint.	
Díjfizetés alapja:	Hődíj + Alapdíj	

.....
Távhőszolgáltató

.....
Felhasználó Díjfizető
Szigetszentmiklós, Szent Miklós u. .

Ssz.	Név	Lakás	Szül. hely, idő	Anyja neve
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				

FELHASZNÁLÓI VÁLTOZÁS BEJELENTŐ**FELHASZNÁLÁSI HELY CÍME:**

Helyrajzi szám:

Előző tulajdonos neve:

FOGYASZTÓ AZONOSÍTÓ SZÁM:

Szül.hely, idő, anyja neve:.....

Értesítési cím:

Telefonszám:

Új tulajdonos neve:

Szül.hely, idő, anyja neve:.....

Telefonszám:

Díjfizető neve, címe:**Értesítési címe:****Számla fizetési mód:**

Tulajdonosváltáskor melegvízóra-állás:m3

Melegvízóra gyári száma:

Hőmennyiségmérő állása:MJ

Adás - vételi szerződés dátuma:

Tulajdonváltás időpontja:

Kelt:

.....
előző tulajdonos.....
új tulajdonos

MEGÁLLAPODÁS

Alulírottak, mint a

FELHASZNÁLÁSI HELY:

Tulajdonosa:

Neve:

Szül. hely, idő:

Anyja neve:

Bérlője (használója):

Neve:

Szül. hely, idő:

Anyja neve:

Együttesen kérjük, hogy az alábbi fordulónaptól kezdődően a távhőszolgáltatási számlán a bérlő (használó) szerepeljen.

Jelen megállapodás visszavonásig érvényes.

Forduló nap (bejelentést követő hónap első napja):

Óraállások a változás időpontjában:

Használati melegvízóra állása:m3

Melegvízóra gyári száma:

Hőmennyiségmérő állása:MJ

Kelt:

.....

tulajdonos

.....

bérlő (használó)

MELEGVÍZ-MÉRŐÁLLÁS BEJELENTŐ

A VÍZFELMELEGÍTÉSI DÍJ LAKÁSOK KÖZÖTTI SZÉTOSZTÁSÁHOZ

20.....-i mérőállás

Név:

Cím: út szám lph. em. ajtó

Dátum:.....

Mérőállás :m³

(nem a havi fogyasztás mennyiségét kérjük!)

óra gyári száma:.....

.....
alíírás

KÉRJÜK, HOGY 20.....-ig ÜGYFÉLSZOLGÁLATI IRODÁNKBA LEADNI SZÍVESKEDJÉK!
AZ ADATSZOLGÁLTATÁST AZ "ARIES" NONPROFIT KFT E-MAIL CÍMÉN, A melegvizora@arieskft.hu CÍMÉN IS MEGTEHETI.
E-MAIL-EN TÖRTÉNŐ BEJELENTÉS ESETÉN KÉRJÜK, HOGY A FENTI ADATOKAT SZÍVESKEDJEN MEGADNI.

KÉRJÜK, A LEADÁSI HATÁRIDŐT BETARTANI SZÍVESKEDJEN!
ADATSZOLGÁLTATÁS HIÁNYÁBAN A 23/2005. (XII.21.) SZÁMÚ ÖNKORMÁNYZATI RENDELET SZERINT MEGHATÁROZOTT
VÍZFELMELEGÍTÉSI DÍJ KERÜL KISZÁMLÁZÁSRA.

"ARIES" Nonprofit Kft.

Szigetszentmiklós, Határ út 12-14.

JEGYZŐKÖNYV

hőmennyiségmérő leolvasásáról

Felhasználó:

Mérési hely, cím:

Leolvasás időpontja:

Vízmérő gyári száma: Hitelesítve:.....

Számláló gyári száma: Hitelesítve:.....

Hőérzékelő pár: Hitelesítve:.....

Mérőállások: összes m³ :

Összesen GJ:

hmv GJ:

Megjegyzés:

.....

Szigetszentmiklós, 20..... év hó nap

.....
 Felhasználó képviselője

.....
 Szolgáltató képviselője

ÜZEMVITELI MEGÁLLAPODÁS

(a továbbiakban: **Megállapodás**)

amely létrejött egyrészről az

”ARIES” Ipari, Kereskedelmi és Szolgáltató Nonprofit Kft.

(székhely: 2310 Szigetszentmiklós, Határ út 12-14. továbbiakban: ”ARIES” Nonprofit Kft.),

másrészről

a Szigetszentmiklós, címen lévő felhasználói hőközpontból ellátott, az ”ARIES” Nonprofit Kft.-vel Távhőszolgáltatási Általános Közszolgáltatási Szerződés-t (a továbbiakban: Szerződés) kötött Felhasználó(k):

Megnevezése: [...]

Felhasználási hely (épület) címe: [...]

Szerződés száma: TÁKSZ 001/2013

Képviselői név: [...] cím: [...] telefonszám: [...]

valamint a

Felhasználó(k) közös hőszolgáltatási megbízottja (a továbbiakban: Megbízott)

Megbízott neve: [...]

címe: [...]

telefonszáma: [...]

között, az épület hőellátását biztosító hőközpont üzemvitelével és a Felhasználó(k) igényének Szerződés szerinti kielégítésével kapcsolatos együttműködés szabályozására.

1. A MEGÁLLAPODÁS TÁRGYA

- 1.1 A Felhasználó(k) jelen Megállapodás aláírásával megbízzák a Megbízottat az ”ARIES” Nonprofit Kft.-vel való, jelen Megállapodás végrehajtását megvalósító folyamatos együttműködéssel, és felhatalmazzák a Felhasználó(k) nevében az üzemvitelre vonatkozó nyilatkozatok megtételére.
- 1.2 A Megbízott a megbízást a jelen Megállapodás aláírásával elfogadja.

2. A FELEK KÖTELEZETTSÉGEI ÉS JOGAI

- 2.1 A Szerződésben rögzítettek alapján az ”ARIES” Nonprofit Kft. feladata, hogy a tulajdonában lévő berendezések üzemképes állapotban tartásáról (felújításáról, karbantartásáról) és működéséről folyamatosan gondoskodjon, a szolgáltatás teljesítését akadályozó és tudomására jutott hiba elhárítását vagyont, vagy életet veszélyeztető esetben azonnal, egyéb esetekben 4 órán belül megkezdje és azt a lehető legrövidebb időn belül befejezze.
- 2.2 A Felhasználó(k) feladata, hogy a tulajdonukban lévő felhasználói berendezések (fűtési alapvezetékek, felszálló-elzárók, strangszabályozók, nem központi légtelenítő vezetékek és szerelvényeik, egyedi légtelenítők, radiátorok és szerelvényeik, használati melegvíz- és melegvíz-cirkulációs alap, és felszállóvezetékek, elzárók, és szabályozók, kifolyószelepek és egyéb szerelvények, a melegvíz-szolgáltatással összefüggő hidegvízvezetékek és szerelvényeik stb., költségosztók és költségosztó mérők) üzemképes állapotban tartásáról, (felújításáról, karbantartásáról) és működéséről folyamatosan gondoskodjon.

- 2.3 A Felhasználó(k) kötelezettsége továbbá a szolgáltatás teljesítését az épületen belül akadályozó hibák kijavítása, a meghibásodott, illetve eredeti működési funkciójára alkalmatlanná vált berendezések szükség szerinti cseréje, a felhasználói hálózat beszabályozása, üzemeltetése.
- 2.4 Az épület (épületrészek) fűtési és melegvíz hálózatának ürítése és töltése a "ARIES" Nonprofit Kft. kizárólagos joga, amelyet a felhasználói a berendezések élet- vagy vagyonbiztonságot veszélyeztető meghibásodása esetén az épületrész tulajdonosa (díjfizető), vagy a Felhasználó(k) képviselője vagy a jelen Megállapodás szerinti Megbízott, az "ARIES" Nonprofit Kft. központi hibaelhárító szolgáltatán jelenthet be. Ez esetben az ürítés-töltés térítésmentes.
- 2.5 Egyéb esetekben az épület (épületrészek) ürítését és töltését az épületrész tulajdonosa (díjfizető), és a Felhasználó(k) képviselője, vagy a jelen Megállapodás szerinti Megbízott együttesen, írásban, az erre rendszeresített formanyomtatványon rendelheti meg az "ARIES" Nonprofit Kft.-től. Ez esetben az ürítés-töltés térítésköteles, az "ARIES" Nonprofit Kft. által közzétett mindenkor érvényes díj alkalmazásával. Az "ARIES" Nonprofit Kft. a díj megváltoztatásának jogát fenntartja. A szolgáltatás díját a szolgáltatást megrendelő az "ARIES" Nonprofit Kft. által kiállított számla alapján köteles kiegyenlíteni.
- 2.6 Meghibásodás esetén az ürítés és töltés akkor is térítésmentes, ha az épületrész tulajdonosa (díjfizető), vagy a Felhasználó(k) képviselője vagy a jelen Megállapodás szerinti Megbízott a hibaelhárítást is az "ARIES" Nonprofit Kft-től rendeli meg.
- 2.7 A szolgáltatás teljesítése során az "ARIES" Nonprofit Kft. feladata a megfelelő tömörségű szivárgásmentes épületfűtési hálózat üzemeltetéséhez szükséges feltöltöttség biztosítása és a központi légtelenítés elvégzése. Központi légtelenítő az a berendezés, mely legalább egy felszálló vezeték légtelenítését szolgálja, az épület közös területén van, és közvetlen hozzáférhetősége mindenkor biztosított.
- 2.8 A Felhasználó(k) tulajdonában és kezelésében lévő felhasználói berendezések nem megfelelő állapotából, beszabályozatlanságából, hibáiból adódó ellátási panaszok megszüntetésére, illetőleg az indokolatlanul nagy hőfelhasználás csökkentésére az "ARIES" Nonprofit Kft. a Felhasználók kérésére térítésmentesen – a megoldást is megjelölő – szakmai segítséget ad.
- 2.9 A hőközpontban a hőenergia-gazdálkodással kapcsolatos feladatok végrehajtását az "ARIES" Nonprofit Kft. végzi.
- 2.10 A Felhasználó(k) tudomásul veszi(k), hogy a Megbízott által közölt igénynek az "ARIES" Nonprofit Kft. csak a hőközponti berendezések szabályozóinak beállításával tud eleget tenni. A melegvíz hőfokszabályozót, illetve a külső hőmérséklet által vezérelt, szabályozott üzemmódú, automatikus működésű fűtési szabályozót az "ARIES" Nonprofit Kft. úgy állítja be, hogy – a fűtésszabályzó bekapcsolt állapotában – a rendelkezésre álló hőmennyiség az alábbi hőmérsékleti értékek biztosítására legyen elegendő:
- (a) a lakószobák hőmérséklete [.....] óra között átlagosan [.....] °C legyen
 - (b) az előző időszakon kívül a lakószobák hőmérséklete átlagosan [.....] °C-ra csökkenjen
 - (c) a használati melegvíz hőmérséklete a kifolyónál mérve, átlagosan, folyamatos vételezés mellett [.....] °C legyen. A beállított hőközponti kilépő víz hőmérséklet az épület melegvíz és cirkulációs rendszerének sajátosságai miatt ettől eltérhet.
- 2.11 A Felhasználó(k) tudomásul veszi(k), hogy a jelen Megállapodásban rögzített hőmérsékleti értékek a szabályozás műszaki lehetőségeinek megfelelően irányértékek. Az épület, valamint az egyes épületrészek tényleges hőmérsékletét az épület hőtehetetlensége, valamint a Felhasználói berendezések állapota, üzemeltetése is befolyásolja. Ezekből adódóan a Felhasználó(k) kifejezetten tudomásul veszi(k), hogy az "ARIES" Nonprofit Kft. nem felelős a hőmérsékleti értékeknek az épületen, épületrészekben belüli eltéréseiért.

- 2.12 Az épületekben kialakult hőmérsékleti értékek figyelemmel kísérése, ellenőrzése a Megbízott feladata. Az "ARIES" Nonprofit Kft. ellenőrző helyiséghőmérséklet-mérést bejelentés esetén, csak alkalmilag végez.
- 2.13 A Megállapodás szerinti hőmérsékleti értékek módosítása iránti igényt, valamint ha az igényelt és a tényleges átlagos hőfok eltérése miatt a szabályozó beállításának módosítása szükséges, ezt a Megbízott írásban közölheti az "ARIES" Nonprofit Kft.-vel. Az "ARIES" Nonprofit Kft. a módosítást legkésőbb két (2) munkanapon belül elvégzi, és a változtatást előírásainak megfelelően rögzíti. Ezt követően, további észrevétel hiányában, a módosítási igényt teljesítettnek kell tekinteni.
- 2.14 Amennyiben a Megbízott a hőmérsékleti értékek, illetőleg a hőfokszabályozó beállításának módosítását az előzőeknek megfelelő módon nem kezdeményezte, a fogyasztási hely hőmérsékletével, a hőfogyasztással kapcsolatos kifogásból eredő igény az "ARIES" Nonprofit Kft.-vel szemben nem érvényesíthető. A bejelentés megtétele esetén a bejelentést megelőző időszakra vonatkozóan, visszamenőleg nem lehet követeléssel élni.
- 2.15 A fűtési célú hőszolgáltatás megkezdése és befejezése tekintetében a Felhasználó(k) a következő lehetőséget választja(ák):
- (a) Az "ARIES" Nonprofit Kft. szeptember 15-én a szabályozott üzemmódú fűtési szolgáltatást megkezdi, és május 15-ig folyamatosan működteti.
 - (b) A Felhasználó a szeptember 15. és május 15-e közötti időszakra a szabályozott üzemmódú fűtés megkezdéséről illetve leállításáról az alábbiak szerint rendelkezik:
 - (b1) Az "ARIES" Nonprofit Kft. az Országos Meteorológiai Szolgálat által részére a tárgynap reggelén adott, a várható szigetszentmiklósi ún. gáznapi-középhőmérséklethez (azaz az adott nap 6 órától másnap reggel 6 óráig terjedő időszakra vonatkozó középhőmérséklethez) kötötten a fűtést
 - (b2) [.....] °C, vagy az alatti középhőmérséklet esetén megkezdi,
 - (b3) [.....] °C, vagy e feletti középhőmérséklet esetén befejezi.
 - (b4) A fűtés megkezdése és befejezése közötti külső hőmérséklet különbség min. 3°C, a Felhasználó igényének megfelelően. Az "ARIES" Nonprofit Kft. május 15-e után mindaddig folyamatosan folytatja a fűtést, ameddig az Országos Meteorológiai Szolgálat által előre jelzett, a várható szigetszentmiklósi ún. gáznapi-középhőmérséklet a fenti felső értéket eléri, illetve azt meghaladja.
 - (b5) A Felhasználó(k) képviselője vagy a jelen Megállapodásban megnevezett Megbízott a fűtési szolgáltatásnak az előzőektől eltérő, „rendkívüli” elindításáról illetve leállításáról írásban, az "ARIES" Nonprofit Kft. e célra rendszeresített formanyomtatványán rendelkezhet. Az esetlegesen ez okból keletkező károkért az "ARIES" Nonprofit Kft. nem tehető felelőssé.
 - (b6) Amennyiben a Felhasználó az épületbe való bejutást a kapcsolat napján az "ARIES" Nonprofit Kft. munkavállalóinak nem teszi lehetővé, úgy az "ARIES" Nonprofit Kft. a kapcsolást a sikeres bejutás napján, előre jelzett szigetszentmiklósi gáznapi-középhőmérséklet alapján végzi el.
- 2.16 A Felhasználó lehetővé teszi, hogy a hőközpontot magába foglaló helyiség(ek)be az "ARIES" Nonprofit Kft. munkavállalói fényképes igazolvány felmutatásával mindenkor zavartalanul bejuthassanak.

2.17 Az "ARIES" Nonprofit Kft. távhőszolgáltatással kapcsolatos illetékes Üzemegysége:

"ARIES" Nonprofit Kft. Távhőszolgáltatási egység	üzemegység (műszaki kérdésekben)
címe:	2310 Szigetszentmiklós, Határ út 12-14.
telefonszáma:	06-24/367-476/148 m
fax száma:	06-24/367-163 (csak munkaidőben)
Hibabejelentés telefonszáma:	06-30/824-2071 (0-24 óráig hívható szám)

"ARIES" Nonprofit Kft.	ügyfélszolgálat (számlázási kérdésekben)
címe:	2310 Szigetszentmiklós, Határ út 12-14.
telefonszáma (csak munkaidőben hívható):	06-24/367-476/130 m.
fax száma:	06-24/367-163 (csak munkaidőben)

2.18 A Felhasználó(k) illetve a Megbízott személyében bekövetkező változást az új Felhasználó(k) illetve Megbízott nyolc (8) napon belül köteles írásban az "ARIES" Nonprofit Kft. részére bejelenteni. A megbízás visszavonása és az új Megbízott személyének kijelölése a Felhasználó(k) és az új Megbízott együttes, írásbeli nyilatkozatával történhet.

3. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

3.1 A jelen Megállapodás időtartama megegyezik az "ARIES" Nonprofit Kft. és a Felhasználó(k) között létrejött Általános Közszolgáltatási Szerződés hatályának időtartamával, és annak elválaszthatatlan mellékletét képezi.

Kelt.: Szigetszentmiklós, 20

.....
Szarvas Tibor
"ARIES" Nonprofit Kft. igazgató

.....
Felhasználó(k) képviselője

.....
Megbízott