

RÉGIÓHŐ

REGIONÁLIS HŐSZOLGÁLTATÓ

KORLÁTOLT FELELŐSSÉGŰ TÁRSASÁG

ÜZLETSZABÁLYZATA

Készítette:

Körmend, 2004. június 01.

.....
Németh István
ügyvezető igazgató

Jóváhagyta:

Körmend, 2004.....hó.....nap

.....
Dr. Stankovits György
Körmend Város Jegyzője

Tartalomjegyzék

Elősző	1. oldal
1. Általános adatok	1. oldal
1.1. Az üzletszabályzat tárgya	1. oldal
1.2. Az üzletszabályzat hatálya	1. oldal
1.3. Az üzletszabályzat módosítása	2. oldal
1.4. Az üzletszabályzat érvényessége	2. oldal
1.5. A Társaság legfontosabb adatai	2. oldal
1.6. A Kft. tevékenysége	3. oldal
1.6.1. A tulajdonosi taggyűlés	3. oldal
1.6.2. Ügyvezető igazgató	3. oldal
1.6.3. Felügyelő Bizottság	3. oldal
1.6.4. Könyvvizsgáló	4. oldal
1.6.5. Általános működési feltételek és jogszabályi keretek	4. oldal
1.6.6. A távhőszolgáltatásra vonatkozó speciális jogszabályok	4. oldal
1.6.7. Energiatakarékossággal kapcsolatos feladatok	4. oldal
1.6.8. Környezetvédelem	4. oldal
2. Fogalom meghatározások	5. oldal
3. Fogyasztói helyek létesítése vagy bővítése, a csatlakozás vagy bővítés feltételei	8. oldal
3.1. Előzetes tájékoztató	8. oldal
3.2. Igénybejelentés	8. oldal
3.2.1. Az igénybejelentés tartalma	8. oldal
3.2.2. Tájékoztatás a távhőszolgáltató részéről	9. oldal
3.3. A csatlakozás műszaki feltételei	9. oldal
3.4. Egyéb feltételek	9. oldal
4. Szerződéses kapcsolatok	10. oldal
4.1. A közüzemi szerződés fajtái és alkalmazásai	10. oldal
4.1.1. Általános közüzemi szerződés	10. oldal
4.1.2. Egyedi közüzemi szerződés	10. oldal
4.2. A közüzemi szerződés típusai	11. oldal
4.2.1. Mérés alapján fűtési hőenergiát vételező lakossági fogyasztók általános közüzemi szerződése	11. oldal
4.2.2. Mérés alapján fűtési hőenergiát vételező egyéb fogyasztók szerződése	11. oldal
4.2.3. Mérés alapján egyedi vízmérőn keresztül használati melegvizet vételező fogyasztók szerződése	11. oldal
4.3. A közüzemi szerződések tartalmi követelményei	12. oldal
4.4. Fogyasztói berendezésekre vonatkozó üzemeltetési, karbantartási szerződés	13. oldal
4.5. Energia beszállítói szerződések	13. oldal
4.6. A szerződő felek kötelezettségei és jogai a szolgáltatás teljesítése illetve igénybevétele folyamán	13. oldal
4.6.1. A szolgáltató kötelezettségei	13. oldal
4.6.2. A szolgáltató jogai a szolgáltatás teljesítése folyamán	17. oldal
4.6.3. A fogyasztó jogai a szolgáltatás igénybevétele	

folyamán	18. oldal
4.6.4. A fogyasztó kötelezettségei a szolgáltatás igénybevétele folyamán	19. oldal
5. Ügyfélszolgálati tevékenység	20. oldal
5.1. A RÉGIÓHÓ Kft. ügyfélszolgálat	20. oldal
5.2. Az ügyfélszolgálat célja	20. oldal
5.3. Az ügyfélszolgálat tevékenységi köre	20. oldal
5.4. Műszaki hiba bejelentése	22. oldal
5.5. Az ügyfelekkel kapcsolatban lévő dolgozókkal szembeni főbb követelmények, etikai normák	22. oldal
5.6. Telephelyen kívül – ügyfelekkel kapcsolatban álló – dolgozók magatartása	23. oldal
6. Reklamációk, panaszügyek kezelése	25. oldal
6.1. Kifogás a számla ellen	25. oldal
6.2. Elszámolás hibás mérés esetén	26. oldal
6.3. Minőségi reklamáció	27. oldal
6.4. Panaszügyek kezelése	27. oldal
6.5. Panaszbejelentés kivizsgálására jogosultak	27. oldal
6.6. Ügyintézési határidő	28. oldal
6.7. Panaszforumokhoz küldött beadványok intézése	28. oldal
6.8. Jogorvoslati fórum	28. oldal
7. Az üzemi események rendszere	29. oldal
7.1. Hiba bejelentés	29. oldal
7.2. A hiba elhárításának rendje	29. oldal
7.3. A hibából eredő szolgáltatás szüneteltetés	29. oldal
7.4. Korlátozás	30. oldal
7.5. Vis major (szükség helyzet)	30. oldal
8. A távhőszolgáltatás ár- és díjtétel rendszere	30. oldal
8.1. A díjak kialakításának általános feltételei	31. oldal
8.1.1. Költségfedezeti elv	31. oldal
8.1.2. Költségminimalizálási elv	31. oldal
8.1.3. Együttműködési elv	31. oldal
9. A távhőszolgáltatás díjképzése	31. oldal
9.1. Hőszolgáltatás díjai	32. oldal
9.2. Egyéb díjak	33. oldal
10. Kapcsolatok	33. oldal
10.1. Kapcsolat a fogyasztókkal	33. oldal
10.2. Kapcsolat a fogyasztói érdekképviselletekkel	33. oldal
10.3. Kapcsolat a beszállítókkal	34. oldal
11. A szolgáltatás minőségi paraméterei	34. oldal
12. A cégjelzések használata	35. oldal
Mellékletek	35. oldal

ELŐSZÓ

RÉGIÓHŐ Regionális Hőszolgáltató KFT. a fogyasztók tájékoztatására, a szolgáltatási feltételrendszer egyértelmű rögzítése és a kiegyensúlyozott szolgáltató-fogyasztó kapcsolatrendszer kialakítása érdekében készítette el üzlet szabályzatát. Az üzletszabályzat elsődleges feladata a Kft. és a fogyasztók kapcsolatában a távhőszolgáltatással, illetve a hőenergia vételezéssel kapcsolatos jogok és kötelezettségek tisztázása és ezek harmóniájának minél teljesebb biztosítása. Az Üzletszabályzat tükrözi a Kft-nek legfontosabb célkitűzését, amely: a szolgáltatói és a fogyasztói rendszerek a kor színvonalához igazodó, a fogyasztói igényeknek jól megfelelő, megbízható és korrekt, gazdaságos távhőszolgáltatás folyamatos biztosítása.

1. ÁLTALÁNOS ADATOK

1.1 Az Üzletszabályzat tárgya

Az Üzletszabályzat részletesen meghatározza a RÉGIÓHŐ KFT-nek az érvényben lévő jogszabályok által meghatározott működési keretét, valamint azokat a legfontosabb feltételeket, amelyek elengedhetetlenül szükségesek a fogyasztó és a szolgáltató eredményes együttműködéséhez.

A Szabályzat tartalmazza a távhőszolgáltatásba való bekapcsolódás műszaki és pénzügyi feltételeit, a szolgáltatási jogviszonyban résztvevő felek – a fogyasztó és a szolgáltató jogait és kötelezettségeit, a hőfogyasztás-mérés, díjfizetés, a hibabejelentés és hibaelhárítás módját, az ügyfélszolgálat működésének szabályait, a szolgáltatás felmondásának feltételeit.

Az Üzletszabályzat rendezi a fogyasztói érdekképviselői és érdekvédelmi szervezetekkel való együttműködés szabályait.

A Kft. üzletszabályzata annak mellékleteivel együtt az érdekeltek részére hozzáférhető, megtekinthető a kft központjában Körmend, Rákóczi u. 23.sz. alatt lévő irodában.

1.2. Az Üzletszabályzat hatálya

Jelen Üzletszabályzat hatálya Körmend, Szentgotthárd, Vasvár városok területére terjed ki.

Az Üzletszabályzat Körmend Város Önkormányzat jegyzője által történő jóváhagyás napján lép hatályba és határozatlan időre szól.

1.3. Az Üzletszabályzat módosítása

A társaság az Üzletszabályzatot évente felülvizsgálja, indokolt esetben módosítja. A módosítást a szabályzatot jóváhagyó jegyző hagyja jóvá.

1.4. Üzletszabályzat érvényessége

A szabályzat érvényes visszavonásig, illetve amíg azt jogszabály hatályon kívül nem helyezi.

1.5. A Társaság legfontosabb adatai

A Társaság neve: RÉGIÓHŐ Regionális Hőszolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság

Rövidített neve: RÉGIÓHŐ KFT. KÖRMEND

Székhelye: 9900 Körmend, Rákóczi u. 23.

Postacíme: 9900 Körmend, Rákóczi u. 23.

Telefonszám: 94/410-307, 94/594-172, 94/594-173.

**Alapító: Körmend Város Önkormányzata 43,6 %
Vasvár Város Önkormányzata 31,1 %
Szentgotthárd Város Önkormányzata 25,3 %**

Cégbejegyzés helye: Vas Megyei Cégbíróság Szombathely

Cégbejegyzés időpontja: 1992. október 06.

Cégjegyzék száma: 1809101117

**Működési engedély száma: 55120/2001. Vasvár
55121/2001. Körmend
55122/2001. Szentgotthárd**

Működés kezdeti időpontja: 1992. december 01.

Működési időtartama: határozatlan

Törvényességi felügyelete: Körmend Város Jegyzője

Cég törzstőkéje: 230.410.000.- Ft

Típusa: közüzem

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

1.6. A KFT tevékenysége

A Kft alapvető feladatai: hőenergia termelése, elosztása, fűtés- és használati melegvíz szolgáltatás valamint hőtermelő-hőelosztó és hőfelhasználó berendezések létesítése, üzemeltetése, fenntartása, javítása és fejlesztése.

Ezen kívül a Kft. foglalkozik még a szolgáltatásokhoz kapcsolódó egyéb tevékenységekkel: fogyasztói berendezések megrendelésre történő javításával, felújításával, létesítésével.

A Kft szervezeti tagozódása

1.6.1. A tulajdonosi taggyűlés

A RÉGIÓHŐ KFT. legfőbb szerve. Hatáskörébe tartozik minden, a KFT. működését, illetve szervezetét érintő alapvető kérdés, melyről a törvény /GT./ rendelkezik vagy, amelyet a Társasági Szerződés részletez.

Mindazokat a jogokat, amelyek a tulajdonosokat a KFT. ügyei vonatkozásában megilletik, a taggyűlésen gyakorolják.

1.6.2. Ügyvezető Igazgató

A Kft. élén a Taggyűlés által kinevezett ügyvezető igazgató áll, aki a jogszabályok kereti között önállóan és egyéni felelősséggel irányítja a cég tevékenységét, a Társasági Szerződés és a taggyűlési határozatokban foglaltak szerint.

1.6.3. Felügyelő Bizottság

A Felügyelő Bizottság a Kft. ügyvezetésének ellenőrzése céljából kijelölt, a KFT- n belül kizárólag a Taggyűlésnek alárendelt testület. Ellenőrzi a tulajdonosi

érdekeknek megfelelő, jogszerű és gazdaságos ügymenetet.

A Felügyelő Bizottságra a tulajdonosi határozatok kötelezőek. A Felügyelő Bizottság ügyrendjét, működésének szabályait maga alakítja ki. Feladatának ellátásához a Kft. költségére szakértőket is igénybe vehet.

1.6.4. Könyvvizsgáló

A könyvvizsgáló az államérdekek törvényes védelmére jelölt, jogosítvánnyal rendelkező személy a társaságnál. A könyvvizsgálót a Taggyűlés választja. A könyvvizsgáló ellátja a vonatkozó törvények és jogszabályok, végrehajtásának felügyeletét.

A Kft. szervezeti sémáját az 1. sz. melléklet tartalmazza.

1.6.5. Általános működési feltételek és jogszabályi keretek

A RÉGIÓHŐ KFT. a hatályos jogszabályok és a Társasági Szerződés, valamint a Szervezeti és Működési Szabályzatban, és a belső szabályzataiban meghatározott feltételekkel és a Taggyűlési Határozatok keretei között működik.

1.6.6. A távhőszolgáltatásra vonatkozó speciális jogforrások:

- A távhőszolgáltatásról szóló 1998. Évi XVIII. tv.
- A Kormány 1/1999.(I.1.) sz. rendelete
- Körmend Város Képviselőtestületének 11/1999.(X.21.). sz. rendelete.
- Vasvár Város Képviselőtestületének 14/1999.(X.29.). sz. rendelete.
- Szentgotthárd Város Képviselőtestületének 17/2000. sz. rendelete.

1.6.7. Energiatakarékossággal kapcsolatos feladatok

A KFT. az energiatakarékosságra való törekvés során szem előtt tartja:

- ◆ A szolgáltatói és fogyasztói rendszerek energiatakarékos üzemeltetését, rekonstrukcióját.
- ◆ A szükséges beruházások, felújítások elvégzését, a hatékony energia gazdálkodást.
- ◆ A fogyasztói rendszerek felújításához szakmai támogatások nyújtását.

1.6.8. Környezetvédelem:

A Kft működése során ügyel arra, hogy a működési területén a talajt, a levegőt, a vizet, az élővilágot ne szennyezze, az állampolgárok nyugalmát ne zavarja.

2. FOGALOM MEGHATÁROZÁSOK

Távhőszolgáltatás: az a közüzemi szolgáltatás, amely a fogyasztónak a hőtermelő létesítményből vagy geotermikus energiát kitermelő létesítményből távhővezetéken keresztül történő hőellátásával valósul meg.

Fogyasztó: az a természetes vagy jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdálkodó szervezet vagy ezek közössége, aki (amely) a távhőszolgáltatóval távhőszolgáltatásra vonatkozóan szerződéses jogviszonyba kerül. A fogyasztó lehet lakossági és egyéb fogyasztó.

Lakossági fogyasztó: a lakóépület és a vegyes célra használt épület tulajdonosa vagy az ilyen épületben lévő lakás és nem lakás céljára szolgáló helyiség (épületrész) tulajdonosa, bérlője, használója, vagy azok közössége.

Egyéb fogyasztó: a lakossági fogyasztó fogalomkörében nem említett épület vagy az ilyen épületben (építményben) lévő helyiség (épületrész) tulajdonosa vagy azok közössége.

Teljesítménydíjas fogyasztó: aki a fogyasztói hőközpontját maga vagy az általa megbízott jogi személy v. személy útján üzemelteti és tartja fenn, a távhőszolgáltatást lekötött teljesítmény alapján veszi igénybe.

Díjfizető: mérés szerinti elszámolás esetén a távhővel ellátott létesítmény, ingatlan, épület, épületrész, lakás tulajdonosa, bérlője, akivel a fogyasztó a díjfizetésről megállapodik, ha a megállapodás jogszerű dokumentumát (1. sz. mell.) a felek a RÉGIÓHŐ KFT-hez eljuttatják.

Távhő: az a hőenergia, amelyet a hő és villamos energiát termelő létesítményből (geotermikus energiát termelő létesítményből) hőhordozó közeg (melegített víz, felszín alatti víz) alkalmazásával, távhővezetéken a fogyasztási helyre juttatnak.

Távhőtermelő: az a gazdálkodó szervezet, amely távhő termelésre engedélyt kapott.

Távhőszolgáltató: az a gazdálkodó szervezet, amely meghatározott településen (településrészen) a távhő szolgáltatásra engedélyt kapott.

Hőtermelő létesítmény: az erőmű, a fűtőmű, a kazántelep (kazán), a hulladékégető mű, a hulladék hőt és megújuló energiát hasznosító berendezés.

Geotermikus energiát kitermelő létesítmény: geotermikus energia energetikai célú kitermelését szolgáló létesítmény.

Távhővezeték-hálózat: az a csővezeték rendszer - a hozzátartozó műtárgyakkal, hálózati szerelvényekkel, kapcsolódó automatikákkal, műszerekkel, elektromos berendezésekkel együtt, amely a hőhordozó közegnek a hőtermelő létesítménytől a csatlakozási pontig történő szállítására szolgál.

Hőközpont: a hőhordozó közeg kiadására, elosztására, fogadására, átalakítására, illetőleg a távhő átadására szolgáló technológiai berendezések. A hőközpont lehet termelői hőközpont, szolgáltatói hőközpont, fogyasztói hőközpont.

Termelői hőközpont: a távhő termelőjénél távhő ellátás céljából a hőhordozó közeg kiadására, továbbítására, átalakítására, mérésére szolgáló technológiai berendezés.

Szolgáltatói hőközpont: több épület vagy építmény hőellátása céljából az ellátandó épületeken kívül, esetleg azok egyikében elhelyezett, a hőhordozó közeg fogadására, átalakítására, elosztására, mérésére szolgáló technológiai berendezés.

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

Hőfogadó állomás: egy épület vagy építmény távhő ellátása céljából abban elhelyezett, a hőhordozó közeg fogadására, mérésére, elosztására, átalakítás nélküli továbbítására szolgáló technológiai berendezés, amely az épületnek arra a célra kialakított illetve leválasztott részében van elhelyezve.

Csatlakozási pont: a szolgáltatói és a fogyasztói berendezés határán (találkozási pontján) beépített elzáró szerelvényeknek a fogyasztó felé eső oldala, elzáró szerelvény hiányában a fogyasztási helyet magában foglaló ingatlan (épület, építmény, telek) tulajdoni határa.

Fogyasztói vezetékhálózat: az a csővezeték rendszer, amely a hőnek hőhordozó közeg által a csatlakozási ponttól a felhasználási berendezéshez való továbbítását szolgálja.

Felhasználói berendezés: a fogyasztó által használt hőleadó készülékek és hőhasznosító berendezések.

Szolgáltatói berendezés: a hőtermelő létesítmény, a geotermikus energiát kitermelő létesítmény a távhő vezetékhálózat a szolgáltatói hőközpont az elszámolás alapjául szolgáló, a távhőszolgáltató tulajdonába lévő mérőeszköz, a hőközpont primer oldali főelzárói és mennyiség szabályozói.

Fogyasztói berendezés: a fogyasztói hőközpont – kivéve, ha azt a távhőszolgáltató kezelésébe adták -, hőfogadó állomás, a fogyasztói vezetékhálózat, a felhasználó berendezés és a fogyasztói által felszerelt fűtési és használati melegvízmérők, költségmegosztók.

Fogyasztási hely: az épület, illetve épületrész, amelynek távhővel történő ellátására a szerződéses jogviszony létrejött.

Üzletszabályzat: a működési engedélyt kiadó közigazgatási szerv által jóváhagyott szabályzat, amely a helyi szolgáltatási sajátosságok figyelembevételével szabályozza a távhőszolgáltató működését és meghatározza a távhőszolgáltató kötelezettségeit és jogait.

Fogyasztói érdekképviselő: magánszemélyek által az egyesülési jogról 1989. Évi II. törvény alapján létrehozott társadalmi szervezet, illetve ezek szövetsége, ha az alapszabályban meghatározott célja a fogyasztók érdekeinek védelme, e célnak megfelelően legalább két éve működik, és magánszemély tagjainak száma legalább ötven fő.

Fűtött légtérfogat: a szolgáltatási díj alapját képező fűtött légtérfogat megállapításánál a műszaki tervek adatait kell figyelembe venni az alábbiak szerint:

A fűtött légtérfogatot a fűtött helyiség alapterületének és átlagos magasságának szorzataként kell meghatározni.

A fűtött helyiség alapterületének megállapításánál a padlósínt feletti 1 m magasságban a belső falsíkok között mért területet, továbbá a beépített bútorok által elfoglalt területrészt kell számításba venni, azonban az éléskamra (kamra-szekrény), valamint a lakás (helyiség) légtérének épületgépészeti vezetékeket védő burkolat mögötti része a fűtött légtérfogat megállapításánál nem vehető számításba.

Fűtött helyiség: a rendelet alkalmazása szempontjából fűtött az a helyiség, amelyben fűtőtest vagy a szomszédos helyiségekből átáramló hő biztosítja a hőmérsékletet.

Közös helyiség: (a fizetendő díj alkalmazása szempontjából)

Lakóépületben a közös használatra szolgáló helyiség (pl. szárítóhelyiség, gyermekocsi- és kerékpártároló helyiség, közös pince, illetve padlástér), valamint a közös használatra szolgáló terület (pl. lépcsőház, zárt folyosó).

3. FOGYASZTÁSI HELYEK LÉTESÍTÉSE VAGY BŐVÍTÉSE,

A CSATLAKOZÁS VAGY BŐVÍTÉS FELTÉTELEI

3.1. Előzetes tájékoztató

A RÉGIÓHŐ KFT. köteles minden lehetséges új fogyasztó részére a döntési fázisban konkrét ajánlattal előállni a csatlakozás érdekében.

Megfelelő információs anyagokkal, szakmai tanácsadással, jövőbeni prognózisok biztosításával elő kell segíteni a fogyasztók döntését a távhőszolgáltatás igénybevételére.

A fogyasztói kör bővülése a hőtermelő kapacitások jobb kihasználásával a fajlagos költségek csökkentését eredményezi.

A távhő ellátási hálózatra csatlakozni szándékozó vagy a meglévő rendszerét bővíteni kívánó fogyasztóknak célszerű előzetesen tájékozódnia a RÉGIÓHŐ KFT. Irodájában, hogy igényének kielégítésére milyen lehetőségek közül választhat.

A szolgáltató tájékoztatásának tartalmaznia kell az érdekelt kérelmében előadott és ahhoz mellékelt iratokban, tervekben foglalt adatok és igények figyelembevételével a szükséges műszaki- gazdasági követelményeket, hozzájárulások szükségességét, az eljárás módját és a csatlakozási díj összegét ill. mentességet

3.2. Igénybejelentés

A távhőellátó hálózatra csatlakozni szándékozó új vagy korábbinál nagyobb hőteljesítményt igénylő fogyasztó a RÉGIÓHŐ KFT. címére levélben nyújthatja be igényét.

3.2.1. Az igénybejelentés tartalma

Hivatalos levélben közölni kell az alábbiakat:

- igénylő neve, címe,
- hőenergiát felhasználó létesítmény pontos megnevezése és címe,
- fűtési csúcshőigénye, kW-ban,
- használati melegvíz készítés csúcshőigénye, l/min-ban,
- technológiai célú csúcshőigény, kW-ban,
- összes tervező csúcshőigény, kW-ban,
- üzembe helyezés igényelt időpontja.

Bővítés esetén a meglévő és a tervezett csúcshőigényt is fel kell tüntetni.
A bejelentést a fogyasztónak aláírásával kell ellátnia.

3.2.2. Tájékoztatás a távhőszolgáltató részéről

A benyújtott igény alapján a távhőszolgáltató megvizsgálja, hogy milyen konkrét műszaki lehetőségek állnak rendelkezésre és annak megfelelően mielőbb, de maximum 30 napon belül tesz javaslatot a bekapcsolódás műszaki megoldásra, illetve a szerződési feltételekre.

A csatlakozási vagy bővítési engedélyt - mely tartalmazza a csatlakozás és bővítés feltételeit is – a fogyasztó közvetlenül a Kft- től kapja meg.
(Az elbírálási időt a minimumra kell csökkenteni, nehogy a túlzott bürokrácia miatt az érdeklődő elálljon a távfűtés igénybevételétől.)

3.3. Csatlakozás műszaki feltételei

A csatlakozási hozzájárulás birtokában, az abban leírt műszaki feltételeknek megfelelően kell a műszaki terveket elkészíteni. Az elkészült engedélyezési terv kettő példányát a Kft-hez be kell nyújtani véleményezésre. A kivitelezés megkezdésének feltétele a Kft. által elfogadott és záradékolt terv. A csatlakozás általános műszaki feltétele: az elfogadott záradékolt terv szerint elkészült fogyasztói és szolgáltatói hőellátási rendszer. Az elkészült fogyasztói, illetve szolgáltatói rendszert a fogyasztó igényének megfelelően távhő szolgáltatóval kötött megállapodás alapján a RÉGIÓHŐ KFT. üzemeltetheti, vagy polgárjogi szerződés alapján saját tulajdonba veheti.

3.4. Egyéb feltételek

- a) Egyedi vagy speciális igények költségei a fogyasztót terhelik. A fogyasztói költségek, terhek minimalizálása és az optimális műszaki megoldás érdekében - üzletpolitikai okokból – a szolgáltató közreműködést vállalhat a csatlakozás elősegítésében. (pl.: saját kivitelezésben, önköltségi áron vállal feladatot, részfeladatot, részletfizetési lehetőséget biztosít, díjmentes tanácsot ad stb.)
- b) A távhőszolgáltatás igénybevételéért azaz a leendő fogyasztó szolgáltatói hálózatra kapcsolásáért a fogyasztó csatlakozási díjat köteles fizetni, mely hálózatfejlesztési és rákapcsolási díj együttes összege.
- c) A szolgáltatás érdekeit figyelembe véve a csatlakozási díjat csökkenteni lehet, illetve el lehet tőle tekinteni. A döntés joga a KFT. ügyvezetőjét illeti, de azt a következő taggyűlésnek be kell terjeszteni jóváhagyásra.

- d) A csatlakozási díjfűtési hőszolgáltatás esetén az igénybevett hő teljesítmény alapján kerül meghatározásra. A díj a hőszolgáltatónak az új fogyasztó bekapcsolásával kapcsolatos költségeit tartalmazza Ft/kW egységben.
- e) A csatlakozási díj csak használati melegvízellátás esetén 10 l/min lekötött teljesítmény egységenként kerül meghatározásra Ft/db egységben.

4. SZERZŐDÉSES KAPCSOLATOK

A távhőszolgáltatás a polgári Törvénykönyv 387. és 388.§. valamint a távhőszolgáltatásról szóló törvény 1998. évi XVIII. tv. 3.§.d. pontja szerint közüzemi szolgáltatás. A fogyasztó és a szolgáltató közötti jogviszony részletes szabályait közüzemi szerződésben kell rögzíteni.

A közüzemi szerződés létrejöhet:

- Lakossági fogyasztók vagy fogyasztói közösségek és a szolgáltató között.
- Egyéb (üzemi, üzleti, intézményi) fogyasztók és a szolgáltató között.

4.1. A közüzemi szerződés fajtái és alkalmazásai:

4.1.1. Általános közüzemi szerződés hőközponti-, hőfogadói mérés, lakossági hőszolgáltatás esetében,

- határozatlan időre szóló lakóközösséggel történő megállapodáskor, amit írásban kell megkötni.

4.1.2. Egyedi közüzemi szerződés egyéb (üzemi, üzleti, intézményi) fogyasztó esetében,

- határozott időre szól, amit írásban kell megkötni.

Egyedi közüzemi szerződés létrejöhet lakossági fogyasztóval is, akinek saját hiteles elszámolási hőfogyasztás mérője van, és ehhez a hőközponti elszámolási mérőre csatlakozó fogyasztók, illetve azok képviselői hozzájárultak.

Az általános közüzemi szerződés létrejöhet a szolgáltatásnak az épületrész tulajdonosa, illetve bérlője, használója által történő igénybevételével, vagy az igénybevétel bejelentésével.

A mérés szerint vételező fogyasztók, fogyasztói közösségek esetében a mért fogyasztást csak írásbeli szerződés alapján lehetséges elszámolni, melyről

közüzemi szolgáltatási szerződésben kell megállapodni.

Ha a fogyasztó az általános közüzemi szerződést 30 napon belül aláírva nem küldi vissza, a jogviszony létrejön, a Szolgáltató és Fogyasztó kötelezettségeit a jogszabályok és az üzletszabályzat előírásai határozzák meg.

4.2. Közüzemi szerződések típusai

4.2.1. Mérés alapján fűtési hőenergiát vételező lakossági fogyasztók általános közüzemi szerződései (2. sz. melléklet)

Minden olyan esetben írásos szerződést kell kötni a fogyasztói közösség megbízottjával, amikor az ellátott lakossági fogyasztók összessége mérés szerint vételezi a hőenergiát.

A szerződés tartalmazza az alapidíj meghatározásánál figyelembe vehető fűtött légtérfogat vagy a fogyasztói közösség által lekötött legnagyobb igénybe vehető teljesítményt, a fűtési energia költség felosztásának módját, a mérő leolvasás időpontjait, a számlázás módját, a díjfizetés módját, és minden egyéb lényeges körülményt ami a szolgáltatással, ellenszolgáltatással kapcsolatos, és melyet a jogszabályok előírnak, továbbá amit a felek rögzítendőnek tartanak. (lásd 2. Sz. melléklet)

4.2.2. Mérés alapján fűtési hőenergiát vételező egyéb fogyasztók szerződései (3. sz. melléklet)

Írásos szerződést kell kötni azzal a fogyasztóval, aki mérés szerint vételezi a távhőt.

A szerződés tartalmazza az alapidíj meghatározásánál figyelembe vehető fűtött légtérfogatot, vagy a fogyasztó által lekötött legnagyobb igénybe vehető teljesítményt, a mérés szerinti elszámolásnál lehetséges egyéb lényeges körülményt, ami a szolgáltatással, ellenszolgáltatással kapcsolatos, és a jogszabályok előírnak, továbbá amit a felek rögzítendőnek tartanak. (lásd 3.sz. melléklet)

4.2.3. Mérés alapján egyedi vízmérőn keresztül használati melegvizet vételező fogyasztók szerződései (4. sz. melléklet)

Minden olyan esetben egyedi mérés szerinti elszámolásról szóló szerződést kell kötni a fogyasztóval, amikor annak feltételeit az előírásoknak megfelelően teljesítette és a szolgáltató felé az igényét bejelentette. (lásd 4.sz. melléklet)

4.3. A közüzemi szerződések tartalmi követelményei

- szolgáltató neve, címe, adóazonosító száma, bankszámlaszáma,
- épület tulajdonosának neve, címe, fogyasztó, fogyasztói közösség megnevezése, címe,
- a fogyasztói közösséget jogszerűen képviselő személy neve, címe,
- a közüzemi szerződés teljesüléséhez szükséges kötelezettségek megnevezése és teljesülési határideje,
- az elszámoló hőmennyiségmérők helyének megnevezése és azok felsorolása,
- teljesítési hely megnevezése,
- a fogyasztó által vételezni kívánt távhő teljesítménye (MW) és mennyisége (GJ), illetve a fűtött térfogat,
- a vételezés megkezdésének időpontja,
- a fűtési célú szolgáltatás időtartama, illetve megkezdésének és befejezésének feltételei,
- a távhő díja (díjszabás, hatósági ár esetében az erre történő utalás),
- a számlázási és elszámolási időpontok,
- az elszámolás módja,
- a díjfizető neve, címe, a fizetés módja, a díjfizető számláját vezető bank neve és a számlaszám,
- amennyiben a díj megfizetése épületrészenként (lakásonként) külön- külön történik, az erre vonatkozó eljárás rendje,
- a távhőszolgáltató és a fogyasztó szerződésszegésének következményei,
- a közüzemi szerződés hatályba lépésének és megszűnésének időpontja, a felmondási idő,
- országos tüzelőanyag hiány vagy környezetvédelmi ok esetén a szolgáltató által foganatosítható teljesítménycsökkenés mértéke,
- a szerződés módosítás módja,
- a szolgáltatás, a szerződés felmondásainak feltételei.

Lakossági hőszolgáltatásra – mérés szerinti elszámolása esetén – az általános közüzemi szerződést a lakóépület, illetőleg a vegyes célra használt épület tulajdonosa 1998. évi XVIII. tv. 3.§.1. bek. alapján vagy a fogyasztói közösség megbízottja köti meg a távhő szolgáltatóval.

A díjfizető lehet:

- a fogyasztó közösség, illetőleg annak képviselője, vagy
- amennyiben a díj megfizetése épületrészenként (lakásonként) külön- külön történik, az esetben az épületrész tulajdonosa, használója.

Egyedi közüzemi szerződésnek az előzőekben foglaltakon kívül tartalmaznia

kell még a következőket:

- a távhőszolgáltató és a fogyasztó statisztikai azonosítóját, cégjegyzékszámát, adószámát, a pénzügyi intézménynél vezetett számlaszámát,
- a hőhordozó közeg megnevezését és fizikai paramétereit,
- a fogyasztó üzemének jellegéből adódó, a távhő szolgáltató üzembiztonságát, vagy más fogyasztó vételezését zavaró vagy veszélyeztető hatások megszüntetésének módját,
- a távhő vételezését korlátozó eszközökre, berendezésekre vonatkozó megállapodást,
- a települési önkormányzat által jóváhagyott korlátozási sorrend szerinti besorolást (a korlátozás mértékét).

4.4. Fogyasztói berendezésekre vonatkozó üzemeltetési, karbantartási szerződés

A szolgáltató a nem a tulajdonát képező eszközök tulajdonosával (a tulajdonosok megbízottjával) kötött szerződés alapján elláthatja a tulajdonos helyett ezen eszközök üzemeltetését, karbantartását.

A fogyasztói berendezések karbantartását a szolgáltató egyedi megrendelés, vagy átalánydíjas karbantartási szerződés alapján végzi.

4.5. Energiabeszállítói szerződések

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

- földgázenergia vásárlásra: az ÉGÁZ Rt-vel megkötött éves szerződés,
- villamos energia vásárlásra: az ÉDÁSZ Rt-vel megkötött éves általános közüzemi szerződés,
- használati melegvíz készítéshez szükséges víz vásárlására VASIVIZ RT.-vel megkötött határozatlan időre szóló szerződés, mely felmondásig, vagy a csatlakozás megszűnéséig érvényes.

-

4.6. A szerződő felek kötelezettségei és jogai a szolgáltatás teljesítése illetve igénybevétele folyamán

4.6.1. A szolgáltató kötelezettségei

- A szolgáltatónak a fogyasztási helyen levő csatlakozási pontnál a szerződés szerinti hőtéljesítménnyel kell a fogyasztó rendelkezésére állnia, hogy a fogyasztási helyen levő helyiségek hőmérséklete- a műszaki előírásoknak

megfelelő, üzemképes fogyasztói vezetékhalózat és felhasználói berendezések mellett, fűtés- és pótűtés időszakban egyaránt megfeleljen a vonatkozó előírásoknak, illetve az ettől eltérő megrendelői igényeknek.

- A szolgáltató a lakossági fogyasztóval köteles általános közüzemi szerződést kötni.
- Az általános közüzemi szerződés szövegét a szolgáltatónál szembetűnő helyen ki kell függeszteni.
- A szerződés megkötését követően az általános közüzemi szerződés egy példányát a fogyasztónak át kell adni.
- A szolgáltató köteles a szolgáltatói, és az általa üzemeltetett fogyasztói berendezések állandó üzemképes állapotáról gondoskodni, azokat rendszeresen ellenőrizni, karbantartani, fejleszteni.
- Köteles az új, vagy növekvő igények kielégítésére a szükséges fejlesztéseket elvégezni.
- Fogyasztói berendezés létesítéséhez a szolgáltató köteles díjmentesen segítséget nyújtani (adatszolgáltatás, terv felülvizsgálata, üzembe helyezés eljárásán való részvétel).
- Köteles megtagadni az általános közüzemi szerződés megkötését, ha a fogyasztó által létesített fogyasztói berendezés az életet, az egészséget vagy a vagyoni biztonságot veszélyezteti, vagy a berendezés műszakilag nem egyezik az előzetesen jóváhagyott tervvel.
- Ha a felek egyedi közüzemi szerződés tartalmában nem tudnak megállapodni, a fogyasztó kérésére a távhő szolgáltató az általános közüzemi szerződés feltételeinek megfelelően köteles távhőt szolgáltatni.
- Az új hőközpontokban elszámolás tárgyát képező mérőhelyek kialakítását saját költségén köteles elvégezni.
- A fogyasztás mérők állását a szerződés szerinti időpontokban, minden hónap végén, illetőleg árváltozáskor leolvasni és megfelelő módon rögzíteni.
- A hőmennyiségmérő által mért hőenergia költségét a fogyasztói közösséggel kötött szerződés szerint, ennek hiányában a fűtött légköbméter arányában az épületrészek (lakások) tulajdonosai részére szétosztani, és azokat az egyéni számlákban leszámlázni.

- A tulajdonában lévő hőmennyiségmérők és más szolgáltatói elszámoló mérők OMH előírás szerinti hitelesítéséről, meghibásodás esetén javításáról gondoskodni.
- A mérőcseréről az épület tulajdonosát értesíteni.
- A távhőszolgáltatást a közüzemi szerződésben illetve az Önkormányzati Rendeletben meghatározott időpontban megkezdeni.
- A fűtési idény – október 15. előtt és április 15. után akkor is fűteni, ha az egy hőmennyiségmérőhöz tartozó fogyasztó közösség megrendeli.
- Az üzemzavart a lehető legrövidebb időn belül megszüntetni.
- A tervezett karbantartás előtt 8 nappal hirdetményben értesíteni a fogyasztókat a szolgáltatás szüneteléséről.
- A szolgáltatást felfüggeszteni, ha a fogyasztó a távhő folyamatos és biztonságos szolgáltatását, illetőleg más fogyasztó szerződésszerű távhő vételezését zavarja, vagy veszélyezteti.
- A távhőszolgáltatás felfüggesztési okának megszüntetésére vonatkozó írásbeli értesítés kézhezvételét követő napon a távhőszolgáltatást megkezdeni, ha a szolgáltató meggyőződött a felfüggesztés okának megszüntetéséről.
- A távhőszolgáltatásról készült számlát havonta a fogyasztó számára megküldeni.
- Felhívni a fogyasztó figyelmét az ellenérték késedelmes teljesítése esetén alkalmazott jogkövetkezményekre:
 - felszámítandó késedelmi kamatfizetési kötelezettségre,
 - bírósági, végrehajtási eljárás költségeire.
- A fogyasztó panaszát lehetőség szerint azonnal, de legkésőbb 15 napon belül megvizsgálni és ennek eredményéről a fogyasztót írásban értesíteni. A panasz esetleges elutasítását meg kell indokolni.
- A szolgáltatás kapcsán tudomására jutott fogyasztói adatokat információkat a személyi adatok védelmére vonatkozó előírások szerint kezelni.
- Olyan nyilvántartási és elszámolási rendszert kialakítani, amely az árak, díjak

áttekinthetőségét biztosítja.

- Fogyasztói (többlet) teljesítményigény bejelentésére a szolgáltató 30 napon belül válaszolni.
- Együttműködni a fogyasztókat érintő kérdésekben a fogyasztóvédelmi szervezettel, továbbá a fogyasztói érdekképviselletekkel.
- A fogyasztóvédelmi szerveket és a fogyasztói érdekképviselleteket tájékoztatni azokról az adatokról és információkról, amelyek a fogyasztói érdekvédelem gyakorlásához szükségesek és a fogyasztókat érintő kérdésekkel kapcsolatosak.
- A távhő vételezését korlátozó eszközök, berendezések beszerzése, felszerelése, üzemeltetése, karbantartása és ellenőrzése, az ezzel kapcsolatos költségek viselése.
- Az idegen ingatlan használata során okozott kár megtérítése, és a szerzett jogok megszűnése esetén köteles az ingatlan eredeti állapotának helyreállítása.
- A Kft Üzletszabályzatát a fogyasztók részére hozzáférhetővé tenni.

Szolgáltató díjvisszatérítésre kötelezett, ha:

- a fogyasztóval szemben fennálló kötelezettségének folyamatosan egy napot meghaladóan, neki felróható okból nem tesz eleget,

A szolgáltató köteles a fogyasztó részére kötbért fizetni, -melynek mértéke naponta az éves alapidíj 0,5 %-a-, abban az esetben, ha:

- ha a szolgáltatónak felróható hiba következményeként a szolgáltatás szünetel,
- ha a távhőszolgáltatást a Közülemi Szerződésben meghatározott időpontban kezdi meg, illetőleg nem a tőle elvárható módon szolgáltatja,
- ha a fogyasztónak a felfüggesztési ok megszüntetésére vonatkozó írásbeli értesítés kézhezvételét követő munkanapon a távhőszolgáltatást nem kezdi meg,
- a távhőszolgáltatás előre tervezhető munkák miatti szüneteltetéséről a fogyasztót a közülemi szabályzatban előírt módon és időben nem értesíti

4.6.2. Szolgáltató jogai a szolgáltatás teljesítése folyamán:

- Szolgáltató jogosult idegen ingatlan használatára (előmunkálati-, vezeték-, kisajátítási-, használati jog alapján),
- Szolgáltató jogosult a távhőszolgáltatás szüneteltetésére
 - élet-, egészség és vagyonbiztonság veszélyeztetése,
 - szolgáltatói berendezés üzemzavara esetén,
- más módon el nem végezhető munkák elvégzése miatt a legkisebb fogyasztói körben és időtartamban.
- Szolgáltató jogosult a távhőszolgáltatást országos tüzelőanyag- hiány és környezetvédelmi érdekből korlátozni.
- A távhőszolgáltató a nem tulajdonát képező eszközök tulajdonosával (tulajdonosaival, a tulajdonosok megbízottjával) kötött szerződés alapján elláthatja a tulajdonos helyett ezen eszközök üzemeltetését, karbantartását, felújítását.
- A távhőszolgáltató jogosult a fogyasztó vételezését a fogyasztói berendezés állapotát a fogyasztási helyen ellenőrizni.
- Fogyasztói berendezésen munkát csak írásos megrendelés és díjazás alapján végez a Távhő szolgáltató és ez vonatkozik idegen munka miatt szükséges légtelenítésre is.
- A fogyasztói vételezés, a fogyasztói berendezés állapotának ellenőrzése, illetőleg a szabályozatlan vételezésre utaló körülmények vizsgálata céljából a szolgáltató jogosult a fogyasztási helyre bejutni.
- A szolgáltató jogosult díjat felszámítani a fűtött légtér felmérési munkáiért abban az esetben, ha az már fel volt mérve és az eredményt mindkét fél elfogadta.

A szolgáltató a távhőszolgáltatást felfüggesztheti, ha a fogyasztó:

- a mérőeszközt szándékosan, vagy vétkes gondatlansággal megrongálja, a mérőeszköz sérülését a szolgáltatónak nem jelenti be,
- a mérőeszköz befolyásolásával vagy megkerülésével távhőt vételez,

- a távhőszolgáltatás díját késedelmesen fizeti meg.

Szolgáltató a közüzemi szerződést felmondhatja, ha a távhő szolgáltatás díja az esedékességtől számított 30 napon belül nem kerül kiegyenlítésre.

4.6.3. A fogyasztó jogai a szolgáltatás igénybevétele folyamán:

- a meghatározott feltételek megléte esetén a távhő hálózatra történő rácsatlakozást és a folyamatos szolgáltatást igényelni, illetőleg igénybe venni,
- a távhőszolgáltatásba történő bekapcsolást, vagy többlet teljesítmény igénybenyújtását megelőzően előzetes tájékoztatást kérni, és a vételezni kívánt hőmennyiség mértékét igénye szerint meghatározni,
- a folyamatos, biztonságos és meghatározott mértékű szolgáltatásra,
- a szolgáltatás minőségével kapcsolatos információt kérni,
- általános közüzemi szerződés felmondására a fűtési időszak végével tárgyév (április 15- e) után, amit fűtési időszak vége előtt legalább 30 nappal előbb, be kell jelenteni,
- a szolgáltatást mérés szerint igénybe venni, fogyasztói berendezésre szabályozó szelepeket, költségosztót felszerelni,
- a lakóközösség a mért távhő díj megosztásának és kiegyenlítésének módját meghatározni,
- a díj épületrészenként (lakásonként) történő kiegyenlítése,
- fűtési időszakon kívüli időben – április 15-e és október 15-e között – kérni kell a fűtésszolgáltatás indítását,
- értesülni az előre tervezhető szolgáltatás szüneteléséről, korlátozásáról,
- **Díjvisszatérítésre és kötbérre igényt tartani, ha**
 - a szolgáltatás a szolgáltatónak felróható okból szünetel, vagy csökkent mértékű,
 - előre tervezhető szünetelésről a fogyasztót a szolgáltató az előírt

módon nem értesíti,

- ha a felfüggesztési ok megszüntetésére vonatkozó írásbeli értesítés kézhezvételét követő napon a távhőszolgáltatást nem kezdi meg a szolgáltató.
- A távhőszolgáltató előzetes hozzájárulásával:
 - létesíteni új fogyasztói berendezést,
 - áthelyezni és megszüntetni meglévő fogyasztói berendezést,
- megbízni a szolgáltatót, hogy helyette lássa el a tulajdonát képező eszközök üzemeltetését, karbantartását, felújítását,
- ismerni a korlátozási sorrendtervet és a sorrend megállapítását,
- megismerni a szolgáltató Üzletszabályzatát,
- mérés szerinti elszámolás esetén saját költségén ellenőrző mérőt felszerelni az idevonatkozó rendelkezések betartásával,
- észrevételét, panaszát a szolgáltató ügyfélszolgálatán megtenni írásban, szóban egyaránt,
- az észlelt hibát bejelenteni telefonon is,
- ha panaszát a szolgáltató nem rendezi, érdekképviselői és érdekvédelmi szervezethez fordulni.

4.6.4. A fogyasztó kötelezettségei a szolgáltatás igénybevétele folyamán:

- a távhőszolgáltatás ellenértékének rendszeres megfizetése,
- felemelt díj megfizetése, ha
 - szerződéskötés nélkül vételez távhőt,
 - szabálytalanul vételez,
 - a mérőeszközt szándékosan, vagy vétkes gondatlansággal megrongálja, a mérőeszköz sérülését a távhőszolgáltatónak nem jelenti be,
 - a mérőeszköz befolyásolásával, vagy megkerülésével távhőt vételez,
 - a korlátozási rendelkezéseknek nem tesz eleget.

- megtéríteni a szolgáltatás felfüggesztésének költségeit (pl. a melegvíz szolgáltatás kizárásának, visszaállításának költségeit.),
- a tulajdonos változást a szolgáltatónak 8 napon belül bejelenteni, a fogyasztói mérőeszközök leolvasásának lehetőségét megteremteni,
- késedelmes fizetés esetén a mindenkori késedelmi kamatot megfizetni,
- a végrehajtási eljárás költségeit megfizetni,
- pótdíjat fizetni, ha a szerződésben meghatározott hőtéljesítményt túllépi,
- a lekötött teljesítmény alapidóját (teljesítmény díját) akkor is a szolgáltató részére megfizetni, ha távhőt nem vételezett,
- a fogyasztói berendezést olyan üzemképes állapotban tartani, hogy a szolgáltató a közüzemi szerződésben foglalt kötelezettségének eleget tehessen,
- a tulajdonában levő mérőcseréről a távhőszolgáltatót tájékoztatni.

5. ÜGYFÉLSZOLGÁLATI TEVÉKENYSÉG

5.1. A RÉGIÓHŐ Kft. ügyfélszolgálat

A RÉGIÓHŐ Kft. Fogyasztóinak megfelelő tájékoztatása érdekében, valamint a szolgáltatással kapcsolatos igények fogadására, kielégítésére, a reklamációk, a hátralékok, észrevételek intézésére ügyfélszolgálatot is köteles fenntartani a KFT. központjában.

5.2. Ügyfélszolgálat célja:

1. Közvetlen személyes kapcsolat a **FOGYASZTÓK** és a Kft. között,
2. **FOGYASZTÓKÖZPONTÚ** ügyintézés működtetése,
3. **FOGYASZTÓI ELÉGEDETTSÉG** elérése a fogyasztói igényekhez igazodó szolgáltatás által.

5.3. Ügyfélszolgálati tevékenységi köre:

- a fogyasztók tájékoztatása a szolgáltatásra történő csatlakozás, a bővítés,

szüneteltetés és az újraindítás feltételeiről,

- általános információadás a szolgáltatásról,
- a fogyasztók tájékoztatása a távhőellátás díjtételeiről, az elszámolási módokról és a számlázási rendről,
- a fogyasztói rendszerek fűtőkorszerűsítésével kapcsolatos tanácsadás, ügyintézés,
- energiatakarékosságot eredményező átalakítással kapcsolatos tanácsadás, ügyintézés,
- a távhőellátás számláival, mérőállásokkal kapcsolatos reklamációk intézése,
- a fogyasztók tulajdonában lévő berendezések meghibásodásával, üzemeltetésével, felülvizsgálatával és korszerűsítésével kapcsolatos megrendelések, bejelentések fogadása,
- a szolgáltatás teljesítésével és minőségével kapcsolatos észrevételek kezelése,
- hibabejelentések fogadása, reklamációk felvétele és továbbítása, intézkedés céljából az illetékes vezetőnek
- egyéb, a szolgáltatással kapcsolatos kérelmek, reklamációk, beadványok, adatlapok átvétele, továbbítása,
- szerződéskötési és adatmódosítási ügyek intézése,
- a fogyasztói adatok és azok változásainak nyilvántartása, valamint a fogyasztói változás bejelentésével kapcsolatos feladatok ellátása,
- az elszámoló mérőkkel kapcsolatos bejelentések (mérőállás, meghibásodás, felülvizsgálat, csere, stb.) fogadása, intézése, továbbítása,
- a fogyasztói tartozások nyilvántartása a tartozás kiegyenlítése, megállapodás kötése, a végrehajtási eljárással kapcsolatos ügyintézés,
- a fogyasztók pénztári befizetéseivel kapcsolatos feladatok ellátása,
- a fogyasztók díj-visszafizetésítéssel, kártérítéssel kapcsolatos igényeinek azonnali továbbítása ügyintézés, részletes tájékoztatás végett a gazdasági vezetőhöz,

- a Kft ügyfélszolgálatlal foglalkozó dolgozói, illetőleg bármely más munkakörben foglalkoztatott alkalmazott köteles a munkahelyi vezetőjét tájékoztatni a fogyasztók olyan észrevételeiről, kifogásairól, javaslatairól, panaszairól, amelyek figyelembevételével, orvoslásával szolgáltatás színvonala javul.

Ügyfélszolgálati helye, ügyfélfogadási idők:

Helye: Körmend,. Rákóczi u.23.
Telefonszám: 94/594-172, 94/594-173, 94/410-307,

Ügyfélszolgálat - Pénztári órák

Hétfő:	de.	08.00-12.00	du.	12.30-14.30
Kedd:	de.	08.00-12.00	du.	12.30-14.30
Szerda:	de.	08.00-12.00	du.	12.30-14.30
Csütörtök:	de.	08.00-12.00	du.	12.30-14.30
Péntek:	de.	08.00-12.00	du.	-----

5.4. Műszaki hiba bejelentése

Műszaki hiba bejelentése minden nap 0- 24 óráig,

munkanapokon a cég központjában 8.00-15.00 óráig

**az 94/594-172, 94/594-173. 94/410-307
 telefonon.**

Ezen kívüli időben a 94/410-349 telefonon.

- A fogyasztók a személyes ügyintézés mellett levélben, faxon, telefonon is kezdeményezhetik ügyeik intézését, kérhetnek tanácsot, segítséget, tájékoztatást. Az írásos megkeresésekre a RÉGIÓHŐ Kft. írásban válaszol.

5.5. Az ügyfelekkel kapcsolatban lévő dolgozókkal szembeni főbb követelmények, etikai normák:

- Azokban a munkakörökben, ahol az ügyfélfogadás a munkafeladat része,

állandóan felkell készülni az ügyfél fogadására.

- A fogyasztót mindig udvariasan fogadják, ügyeljenek a helyes megszólításra. /Hölgyem, Asszonyom, Uram/
- A fogyasztói panaszokat rugalmasan, rövid időn belül intézzék.
- Tartsák be a megállapodásokat, állják az ügyfeleknek adott szavukat, munkájukért vállaljanak személyes felelősséget és garanciát.
- Törekedjenek a szakszerűség mellett a tárgyszerűségekre. Az ügyfél számára mindig korrekt, szakszerű tájékoztatást adjanak. Ha az ügyfél kérdésre nem tudnak azonnal választ adni, amennyiben lehetséges, az információ beszerzésével, ezt utólag tegyék meg, vagy hívják fel vezetőik figyelmét az ügyfél problémájára.
- Az ügyfélről, annak családjáról, körülményeiről, esetleges díjhátralékról csak és hivatalos ügyben /pl. Bíróság, Önkormányzat, stb./ adjanak információt, harmadik félnek ne.
- Az ügyfeleket kérésükre tájékoztassák az energiatakarékosságot célzó átalakítás lehetőségeiről.
- Magatartásukkal alakítsanak ki bizalmat személyük és a Társaság iránt. Ennek érdekében törekedjenek arra, hogy az ügyfél kérdéseivel, panaszaival, problémáival minél előbb eljusson ahhoz, aki érdemben intézkedni tud.
- Hátralékok összegéről információt – személyiségi jogok védelmében – telefonon nem adhatnak, kizárólag személyesen az adósnak, vagy hivatalos meghatalmazással rendelkező képviselőjének.
- A munkaidőn és munkahelyen kívül viselkedésben is a KFT. hírnevéhez, presztízséhez méltó magatartást tanúsítsanak.

Az ügyfélszolgálati feladatot ellátó dolgozók igény esetén, kötelesek tájékoztatni a fogyasztót a panaszügyek intézésének módjáról, helyéről, a bevonható szervek nevéről, címéről, telefonszámáról.

5.6. Telephelyen kívül – ügyfelekkel kapcsolatban álló – dolgozók magatartása

A fogyasztói kapcsolatban részt vevő, telephelyen kívül munkát végző dolgozók magatartása, és a munkavégzésük módja nagyban meghatározza a Kft-ről alkotott pozitív, vagy negatív képet. Ezért minden dolgozónak kötelessége, hogy az ügyfelekkel való kapcsolat során a kulturált magatartás szabályait betartsa.

Az alábbi munkakörök sorolhatók e csoportba:

- helyszínen /pl. a fogyasztó lakásában, stb./ szerelést végzők,

- üzemzavar-elhárítást végzők,
- szolgáltatói vagy fogyasztói berendezés karbantartását végző szerelők,
- fogyasztói berendezést ellenőrzők,
- más megbízottak,
- jogosultságukat felkérésre igazolni kötelesek.

Az e munkakörökben dolgozókra vonatkozó szabályok a következők:

A) Helyszíni szerelés esetén a dolgozóktól elvárható minimális követelmények:

- Az ügyfélhez való érkezéskor mutatkozzanak be, közöljék jövetelük célját, a várható befejezési időt. Kérjék az ügyféltől a szükséges feltételek biztosítását.
- A helyszínen az előre bejelentett és egyeztetett időpontban pontosan jelenjenek meg.
- Fordítsanak különös gondot az öltözködésre. A munka- és védőruhájukat tartsák a munka jellegétől függően megfelelő állapotban, a munka megkezdésekor ápoltan jelenjenek meg.
- Az ügyfélnek végzendő munka megkezdése előtt szervezzék meg a munkát, készítsék elő a szükséges szerszámokat és anyagokat. A munkavégzéshez szükséges eszközöket, anyagokat vigyék magukkal. Ha valamilyen ok miatt eltávoznak, a távozás okáról az ügyfelet tájékoztassák.
- Az ügyfél számára mindig korrekt, szakszerű tájékoztatást adjanak. Ha az ügyfél kérdésére nem tudnak azonnal válaszolni, szerezzék be a szükséges információkat, és utólag tájékoztassák az ügyfelet. Hívják fel vezetőik figyelmét az ügyfél problémájára.
- Az ügyfelek felé csak olyan információkat adjanak, melyekre felhatalmazásuk van.
- Az ügyfeleket kérésükre tájékoztassák az energiatakarékos megoldásokról. A tájékoztatás legyen tárgyszerű, korrekt és vegye figyelembe az ügyfelek érdekeit.
- Még veszély (pl. vízfolyás) esetén se legyen fellépésük agresszív, az ügyfél engedélye hiányában nem léphetnek magánterületre, nem követhetnek el magánlaksértést. Ebben az esetben adjanak korrekt tájékoztatást, és próbálják megértetni az ügyféllel a lakásba való bejutás szükségességét.
- A járókelőkkel, a lakossággal, az ügyféllel kerüljék a konfliktusokat, viták kialakulását.
- Akkor is őrizték meg higgadtságukat, önuralmukat, ha az ügyfél ingerült, agresszív.

- Ügyeljenek az ügyfél, illetve hozzátartozóinak udvarias megszólítására.
- Az ügyfél lakásában, vagy a közös helyiségekben, lépcsőházakban végzett munkánál fokozottan ügyeljenek a tisztaságra.
- Az ügyfél helyiségeiben, lakásában ne dohányozzanak. Hosszabb idejű munkavégzés esetén is csak az ügyfél által kijelölt helyen és engedélyével gyújthatnak rá.
- A szerelők csak a megrendelt munkát végezhetik, kivéve, ha pótmunka szükségessé válik és a megrendelő vállalja annak kifizetését.
- A szerelés közben keletkezett károkat javítsák ki, ha ez nem lehetséges, gondoskodjanak a hibák mielőbbi kijavításáról.
- A munka befejezésekor adják át az elkészült munkát az ügyfél részére. Kérésére minden információt adjanak meg a beépített anyagokról, valamint a szerelvények használatáról.
- Törekedjenek a lehető leggyorsabb és megbízható hiba elhárításra, javításra a mindig tökéletes munkavégzésre.
- A szabadban történő munkavégzésnél törekedjenek a munkahelyi rendre, a környezet védelmére, megóvására, a munkaterület helyreállítására.
- A munkahelyen gondoskodjanak nem csak a saját, hanem a környezet biztonságáról is. Erről a környezetben tartózkodókat is tájékoztassák.

B) A mérők és fogyasztói rendszer ellenőrzésénél a dolgozóktól elvárt követelmények:

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

6. REKLAMÁCIÓK, PANASZÜGYEK KEZELÉSE

6.1. Kifogás a számla ellen

A fogyasztó a benyújtott számla ellen kifogást emelhet.

A távhőszolgáltató megbízottja köteles a kifogást megvizsgálni és ennek eredményéről a fogyasztót a reklamációtól számított 15 napon belül írásban értesíteni. A téves számlát a lehető leggyorsabban korrigálni kell.

Ha a fogyasztót visszatérítés illeti meg, a távhőszolgáltató a díjkülönbözetet az írásos értesítővel egy időben, de legkésőbb 8 munkanapon belül korrekciós számla alapján köteles jóváírni. Ha a fogyasztónak nincs tartozása, a visszatérítés összege készpénzben kifizetendő vagy átutalandó.

Ha a fogyasztónak van tartozása, a visszatérítés összegét a Ptk. szabályai szerint a hátralék csökkentésére lehet elszámolni. Ha a szolgáltató az írásos értesítést követő 30 munkanapon belül a visszatérítés összegét nem írja jóvá, a jogszabályban meghatározott kamatot köteles megtéríteni.

6.2. Elszámolás hibás mérés esetén

Amikor az elszámoló mérő hibásan mér, a leolvasás adatai a számlázás alapjául nem szolgálhatnak.

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

Amikor a helyesbítés mértéke nem határozható meg, vagy időközben a fogyasztó felhasználásában változás következett be, a meghibásodás időtartamára jellemző szolgáltatási paraméterek ismeretében kell az elszámolást elkészíteni és erről számla benyújtásával egy időben tájékoztatni kell a fogyasztót.

A) Lakásban elhelyezett használati melegvízmérők esetén.

Amikor a meghibásodás a fogyasztónak fel nem róható okból következett be, a méretlen időszak felhasználását az előző mért időszak átlagának figyelembevételével kell meghatározni.

Amennyiben a mérővel kapcsolatos bejelentés megalapozatlannak bizonyul, a fogyasztónak meg kell térítenie a mérő ellenőrzésével kapcsolatban felmerült költségeket.

B) Hőfogyasztásmérők esetén.

Hőmennyiségmérő meghibásodása, valamint a hitelesítés időtartama alatt a szolgáltatott távhő mennyiségét – egyéb megállapodás hiányában – a mért időszakra vonatkozó adatok, (pl. előző év azonos időszaka), valamint fűtés

esetében a külső hőmérséklet és a fűtött napok számának korrekciója alapján kell meghatározni.

Kifogás az elszámoló mérővel szemben

Az elszámoló mérők OMH hiteles állapotban tartásáról a tulajdonos köteles gondoskodni. A fogyasztó tulajdonában lévő elszámoló, vagy ellenőrző mérő hitelesítését díj ellenében a Kft. is elvégeztetheti.

6.3. Minőségi reklamáció

Abban az esetben, ha a távhőszolgáltató a vonatkozó előírásoktól (szerződésben vállalt kötelezettségétől) a szolgáltatás paramétereiben eltér, a fogyasztó minőségi reklamációval fordulhat a távhőszolgáltató felé.

Ha a fogyasztó a szolgáltatás mennyiségét vagy minőségét személyesen vagy telefonon kifogásolja, akkor a hibafelvevő viselkedése megnyugtató legyen.

A távhőszolgáltató a beérkezett reklamációt besorolja, kivizsgálja és lehetőleg haladéktalanul intézkedik a hiba kijavításáról. Ennek megtörténtéről értesíti a panasztevőt és intézkedést tesz a szükséges számlakorrekcióra.

6.4. Panaszügyek kezelése

- A **panasz** olyan szóban vagy írásban bejelentett, benyújtott kérelem, mely egyéni vagy csoportos jogsérelem vagy érdeksérelem orvoslására, illetve megszüntetésére irányul.
- A **közérdekű bejelentés** olyan körülményre, hibára vagy hiányosságra hívja fel a figyelmet, amelynek orvoslása, illetőleg megszüntetése a közösség érdekét szolgálja.

6.5. Panaszbejelentés kivizsgálására jogosultak

A fogyasztó panaszával a távhőszolgáltató panasz ügyintézőjéhez, a távhőszolgáltató vezetőjéhez, Körmend, Szentgotthárd vagy Vasvár Város Jegyzőjéhez vagy a fogyasztói érdekképviselői szervekhez fordulhat.

A panasz kivizsgálását első fokon az a szervezet köteles elvégezni, amelyik a bejelentés első elbírálására, a távhőszolgáltatás teljesítésére vagy a közüzemi szerződéskötésére hatáskörrel és illetékességgel rendelkezik.

Amennyiben a fogyasztó a panaszbejelentést nem az illetékes szervezetnél tette, úgy a bejelentést fogadó szervezet továbbítja az illetékességgel és hatáskörrel rendelkező szervezet felé.

Amennyiben a fogyasztó a panaszbejelentésre kapott válasszal, illetve intézkedéssel nem ért egyet, úgy ismételt bejelentéssel élhet.

Abban az esetben, ha a távhőszolgáltató a fogyasztó – szolgáltatónak felróható okból bekövetkező – panaszát nem orvosolja, a fogyasztó sérelmének orvoslását kérheti a város jegyzőjétől, vagy a területileg illetékes fogyasztói érdekvédelmi szervtől.

6.6. Ügyintézési határidő

A panaszbejelentések, illetve a közérdekű bejelentések kivizsgálására és a lehetőség szerinti orvoslásra, továbbá az írásban történő válaszadásra rendelkezésre álló határidő 30 nap.

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

6.7. Panasz fórumokhoz küldött beadványok intézése

Az Önkormányzathoz, más hatósághoz vagy fogyasztóvédelmi szervekhez, fogyasztói érdekképviseltekhez érkező panaszok kivizsgálása során a KFT. a kivizsgálásnál minden olyan adatot, tény, információt a hatóság rendelkezésére bocsát, amely az ügy megítéléséhez szükséges, illetve mindent megtesz annak érdekében, hogy a panaszügy a lehető legrövidebb idő alatt, de legalább 30 napon belül elintéződjék.

A panaszügyek elintézésének módjáról, helyéről a bevonható szervek nevééről, címéről az ügyfélszolgálati irodákban jól látható helyen tájékoztatást kell kifüggeszteni. Az ügyfélszolgálaton dolgozók kötelesek ezeket az információkat igény esetén szóban is megadni a fogyasztónak.

6.8. Jogorvoslati fórum:

- a cég ügyvezetője
- Körmend, Vasvár, Szentgotthárd Város Önkormányzat Jegyzője
9900 Körmend Szabadság tér. 7.

- Vas megyei Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelősége
9700 Szombathely Hollán E.u.1. Tel.:94/506-510
- illetékes bíróság

7. AZ ÜZEMI ESEMÉNYEK RENDSZERE

7.1. Hibabejelentés

A hiba bejelentése történhet a társaság irodájában személyesen, telefonon, faxon, levélben, a RÉGIÓHŐ KFT. ügyeletes telefonján folyamatosan 0-24-ig.

7.2. A hiba elhárításának rendje

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

Ha a hiba élet- vagy vagyonbiztonságot veszélyeztet, akkor elhárítását azonnal, de legkésőbb a hiba bejelentését követő 1 órán belül kell megkezdeni.

Ha a hiba több lakóépületben, vagy lakásban okoz szolgáltatás kiesést, a javítást azonnal, de legkésőbb a bejelentés időpontjától számított 3 órán belül kell megkezdeni.

Ha a bejelentett hiba egy lakást érint, a javítást lehetőleg 08- 21 óra között, a bejelentővel egyeztetett időpontban meg kell kezdeni. A fogyasztói hálózaton történő hibaelhárítási munkát fogyasztónak utólag is meg kell rendelni.

7.3. Hibából eredő szolgáltatás szüneteltetés

Szolgáltatói berendezés hibájából eredő szüneteltetés esetén a mindenkor érvényes önkormányzati rendeletben meghatározott díjvisszatérítés jár a fogyasztónak.

Fogyasztói berendezés hibájából eredő szüneteltetés esetén a távhőszolgáltatást teljesítettnek kell tekinteni.

A melegvíz szolgáltatás a fogyasztó kérelmére megszüntethető, vagy szüneteltethető, ha:

- Műszakilag megoldható.

- Viseli az átalakítás költségeit.
- Csatolja a társasház közös képviselőjének írásos, hozzájáruló nyilatkozatát.

7.4. Korlátozás

A távhőszolgáltató jogosult országos tüzelőanyag- hiány, vagy környezetvédelmi érdekből a szolgáltatást korlátozni.

A korlátozásra vonatkozó eljárási szabályokat, továbbá a korlátozási sorrendet a helyi Önkormányzati rendeletek tartalmazzák.

A szolgáltató jogosult az élet, egészség vagy vagyonbiztonság veszélyeztetése, a szolgáltatói berendezés üzemzavara esetén, valamint más módon el nem végezhető munkák elvégzéséhez a távhőszolgáltatást a szükséges legkisebb fogyasztói körben és időtartamban szüneteltetni.

A szolgáltatás szüneteltetése miatt a fogyasztói berendezésekben keletkezett károk, amennyiben a szolgáltatás szünetelésében a fogyasztó vétlen, a szolgáltató köteles megtéríteni

7.5. Vis major (szükség helyzet)

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

Ha a felek bármelyike vis major- t jelent be, köteles minden tőle telhetőt megtenni szerződéses kötelezettség nélkül is annak érdekében, hogy a másik felet segítse a kölcsönösen elfogadható megoldás kialakításában. A vis major, katasztrófa helyzet beálltát, bármely város területén a Polgármester hirdeti ki.

8. A TÁVHŐSZOLGÁLTATÁS ÁR- ÉS DÍJTÉTEL RENDSZERE

A távhőszolgáltatás legmagasabb hatósági díjainak megállapítását és az áralkalmazás feltételeit az ártörvényben foglaltak alapján – az árhatóságként is

működő, az illetékes város önkormányzata rendeletben határozza meg.

8.1. A díjak kialakításának általános feltételei

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

A távhőszolgáltatásra vonatkozó áraknak összhangban kell lenniük a következő követelményekkel:

8.1.1. Költségfedezeti elv

A díjrendszer által elérhető bevétel biztosítsa, hogy a Kft. ésszerű üzemeltetési költségei, valamint a szükséges és indokolt befektetései megfelelően megtérüljenek, beleértve a hatékony működéshez szükséges kockázat és nyereség fedezetének biztosítását is.

Az árak (díjak) megállapításánál figyelembe kell venni a folyamatos és biztonságos szolgáltatáshoz szükséges tartalék kapacitáshoz kapcsolódó költségeket, valamint a hőtermelő létesítmény bezárásával, elbontásával kapcsolatos környezetvédelmi kötelezettségek teljesítésének indokolt költségét.

8.1.2. Költségminimalizálási elv

Az árnak ösztönöznie kell a biztonságos és legkisebb költségű távhőszolgáltatásra, kapacitások hatékony igénybevételére.

A díjrendszer segítse elő és tegye lehetővé a biztonságos hőenergia ellátást, a kapacitások hatékony igénybevételét, a hőenergia racionális és takarékos felhasználását. Egyaránt érvényesüljön a fogyasztó és a távhőszolgáltató érdeke és mindez a lehető legalacsonyabb költségszinten valósuljon meg.

8.1.3. Együttműködési elv

A díjrendszerek legyenek egyszerűek és közérthetők, szolgálják a Távhőszolgáltató - Fogyasztó együttműködés fejlesztését, tegyék lehetővé az információk indokolt mértékű hozzáférhetőségét és kölcsönös felhasználását.

9. TÁVHŐSZOLGÁLTATÁS DÍJKÉPZÉSE

A szolgáltató a Számvitelről szóló 2000. évi „C” tv. előírásainak betartásával alakította ki számviteli rendjét, készítette el belső szabályzatait, kidolgozta a

költségnyilvántartás és az önköltségszámítás rendjét.

9.1. Hőszolgáltatás díjai

A hőszolgáltatási díjak kalkulációs dokumentuma átláthatóan tartalmazza:

- az egyes költségszempontokat, indokolt mértékű bontásban,
- a költségszempontokhoz tartozó vetítési alapokat (lm³, vm³, GJ),
- az indokolt mértékű ráfordításokat,
- egyéb, esetlegesen rendkívülien jelentkező költségeket,
- az egységárák kiszámításának levezetését.

A tüzelőanyag költségének fedezetéül szolgáló díjat hődíjnak nevezzük, az összes többi költségre az alapidíj nyújt fedezetet.

Fűtési alapidíj

Az alapidíj éves díj, melynek 1/12- ed része minden tárgy hóban esedékes és a számlán szereplő határidőig fizetendő.

Az alapidíjat a fűtés szempontjából figyelembe vehető helyiségek légtérfogata (lm³) vagy lekötött hőteljesítmény (MW) után kell megfizetni úgy fűtés, mint melegvíz szolgáltatás esetén.

Használati melegvíz alapidíj

Az alapidíj éves díj, melynek 1/12- ed része minden tárgy hóban esedékes és a számlán szereplő határidőig fizetendő.

Az alapidíjat a fűtés szempontjából figyelembe vehető helyiségek fűtött légtérfogata (lm³) után kell megfizetni.

Teljesítmény díj

A teljesítmény díjas egyéb fogyasztó a vele kötött szerződésben meghatározott legnagyobb hőteljesítmény után köteles távhőszolgáltatási alapidíjat fizetni.

Hődíj

A hődíjat a szolgáltatói vagy, fogyasztói hőközpontban, elhelyezett mérő alapján a szolgáltatást követő hónapban kell megfizetni.

Használati melegvíz hődíja

A fogyasztó által elfogyasztott egyedi hitelesített használati melegvízmérőn,

mérőkön mért és ellenőrzött melegvíz mennyisége (m³) után kell megfizetni.

9.2. Egyéb díjak (5. sz. melléklet)

Kiszállási díj

A fogyasztói rendszer megrendelésre történő hibafelmérési vagy javítási munkája esetén – megrendelésenként egy alkalommal – kiszállási díjat kell felszámolni.

Szakfelügyeleti díj

A távhővezetékeket érintő építési munkák alkalmával az építési munkát végző kivitelező megrendelésére szakfelügyeletet kell biztosítani. A szakfelügyelet díja alkalmanként értendő.

Rezsióradíj

Építés-szerelési munkákat a Kft. rezsióradíj alapon számláz. Az árajánlatokban és számlákban a mindenkor érvényes rezsióradíjat kell alkalmazni.

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

10. KAPCSOLATOK

10.1. Kapcsolat a fogyasztókkal

A távhőszolgáltató a fogyasztókat elsősorban a helyi sajtón keresztül informálja. Közvetlen kapcsolatot a fogyasztók levélben és az ügyfélszolgálati telefonon keresztül tarthatnak a szolgáltatóval

10.2. Kapcsolat a fogyasztói érdekképviselésekkel

A távhőszolgáltató az érdekképviseléseknek megküld minden olyan kiadványt és tájékoztató anyagot mely a fogyasztó és a távhőszolgáltató kapcsolatára vonatkoznak.

A szolgáltató a fogyasztóvédelmi szervezet illetékességéhez tartozó, a fogyasztókat érintő kérdésekben az együttműködést nem tagadhatja meg. Köteles a közérdekű adatokat – kivéve szolgálati titok – hozzáférhetővé tenni, a fogyasztókat érintő tervezett intézkedésekről tájékoztatást adni. Közérdekű adatnak minősül a hatályos jogszabály előírásainak megfelelő adat.

A szolgáltató által kimunkált ármegállapító javaslatot, az így kialakult árszintet az önkormányzat előzetesen egyezteti a fogyasztói érdekképviselőkkel és fogyasztóvédelmi szervekkel.

10.3. Kapcsolat a beszállítókkal

A hőenergia szolgáltatás zavartalan és biztonságos ellátása érdekében a külső beszállítókkal rendszeres és folyamatos kapcsolattartás szükséges. A kapcsolattartás módját a megkötött szerződések foglalják keretbe.

A legnagyobb forgalmat lebonyolító beszállítóink:

ÉGÁZ RT.

ÉDÁSZ RT.

VASIVIZ RT.

11. A SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGI PARAMÉTEREI

Műszaki – minőségi jellemzők

Hőmennyiségmérés alapján elszámolt fogyasztónál a távhőszolgáltatónak biztosítani kell, hogy a méretezési külső léghőmérsékletéhez tartozó, illetve a lekötött hőteljesítmény a csatlakozási ponton rendelkezésre álljon.

A távhőszolgáltató köteles legalább olyan mennyiségű hőenergiát a teljesítési helyre eljuttatni, hogy az emberi tartózkodás céljára szolgáló fűtött helyiségek belső hőmérséklete fűtési és pótűtési időszakban naponta 8-20óra között jó állapotban lévő, beszabályozott fogyasztói berendezésekkel az MSZ-04-140-2: 1991. Építésügyi szabvány szerint biztosítható legyen.

Pl.:	- előszobában, konyhában, WC-ben	+ 16 °C,
	- hallban, lakószobában, irodában	+ 20 °C,
	- mosdóhelyiségekben, fürdőszobában	+ 24 °C,
	- közös használatra szolgáló helyiségekben	+ 12 °C.

A távhőszolgáltató és az egy hőközpontból ellátott fogyasztók összessége (képviselőjük által) ettől eltérően is megállapodhatnak.

A használati melegvíz hőmérséklete a fogyasztó kifolyó csapjánál legalább 40 °C.

A szolgáltató természetesen nem felel a fogyasztói hálózaton meglévő

hiányosságokból, vagy az épületek állapota miatti következő szolgáltatási elégtelenségért.

12. CÉGJELZÉSEK HASZNÁLATA

Cégjelzéseket kizárólag a Kft nevében eljáró alkalmazott használhatja mindaddig, míg a Kft megbízásából végzi tevékenységét.

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

Körmend, 2003. január

Németh István
ügyvezető igazgató

Mellékletek:

1. sz. melléklet – Szervezeti séma.
2. sz. melléklet – Általános közüzemi hőszolgáltatási szerződés.
 - 2/1. sz. melléklet: Távhőszolgáltatási díjfizetői jogviszonyban állók adatai.
 - 2/2. sz. melléklet: Hozzájáruló nyilatkozat.
 - 2/3. sz. melléklet: Fogyasztói tulajdonban lévő, elszámolási mérőnek elfogadott hőfogyasztás mérők adatai.
3. sz. melléklet – Egyedi közüzemi hőszolgáltatási szerződés.
4. sz. melléklet – Szerződés használati melegvíz egyedi mérés szerinti szolgáltatására.
5. sz. melléklet – Érvényes egyéb díjtételek