



NYÍRTÁVHŐ
NYÍREGYHÁZI TÁVHŐSZOLGÁLTATÓ KFT.

ÜZLETSZABÁLYZAT

(egységes szerkezetben a 2020.01.01. napjáig kelt módosításokkal)

Jóváhagyom:

Nyíregyháza, 2020. január 2.



Dr. Szemán Sándor
címetes főjegyző

Tartalomjegyzék

1. AZ ÜZLETSZABÁLYZAT TÁRGYA, HATÁLYA, HATÁLYBALÉPÉSÉNEK IDEJE, MÓDOSÍTÁSA ÉS ÉRVÉNYESSÉGE	3
1.1. Az üzletszabályzat tárgya	3
1.2. Az üzletszabályzat hatálya	3
1.3. Az üzletszabályzat hatálybalépésének ideje	3
1.4. Az üzletszabályzat módosítása	3
1.5. Az üzletszabályzat érvényessége	3
2. A GAZDASÁGI TÁRSASÁG ADATAI	4
3. ÜGYFÉLSZOLGÁLAT	6
4. PANASZÜGYINTÉZÉS	8
5. FOGALOMMEGHATÁROZÁSOK	12
6. IGÉNYBEJELENTÉS – HÁLÓZATRA KAPCSOLÁS	14
6.1. Előzetes tájékoztatás	14
6.2. Igénybejelentés a felhasználó részéről	14
6.3. Tájékoztatás a távhőszolgáltató részéről	15
6.4. Leválás a távhőrendszerről	17
7. CSATLAKOZÁSI DÍJ	19
8. A SZOLGÁLTATÁS ÉS A SZOLGÁLTATÓ MINŐSÉGI JELLEMZŐI	20
8.1. A szolgáltatás minőségi jellemzői	20
8.2. Minőségbiztosítás	20
9. SZERZŐDÉSEK	233
10. ELSZÁMOLÁS	255
10.1. Díjak	255
10.2. Mérés, elszámolás	266
10.3. Leolvasás	288
10.4. Számlázás	299
10.5. Díjbeszedés, díjfizetés, visszautalás	30
10.6. Díjbehajtás	31
10.7. Díjkedvezmény, díjvisszatérítés, pótdíj	333
11. KAPCSOLATTARTÁS	344
12. ÁRSZABÁS	366
Mellékletek	388
Függelék	388

1.

AZ ÜZLETSZABÁLYZAT TÁRGYA, HATÁLYA, HATÁLYBALÉPÉSÉNEK IDEJE, MÓDOSÍTÁSA ÉS ÉRVÉNYESSÉGE

1.1. Az üzletszabályzat tárgya

A törvény szerint az üzletszabályzat Nyíregyháza Megyei Jogú Város Jegyzője által jóváhagyott szabályzat, amely a nyíregyházi sajátosságok figyelembe vételével szabályozza a NYÍRTÁVHŐ KFT. működését, és meghatározza a NYÍRTÁVHŐ KFT. kötelezettségeit és jogait, valamint a távhőszolgáltató és a felhasználó közötti jogviszonynak a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvényben és annak végrehajtásáról szóló 157/2005. (VIII.15.) Kormányrendeletben, illetve ennek 3. sz. mellékletét képező Távhőszolgáltatási Közszolgáltatási Szabályzatban (továbbiakban TKSZ), valamint a Nyíregyháza Megyei Jogú Város Önkormányzatának a többször módosított 41/2005. (X.27.) és 42/2005. (X.27.) sz. önkormányzati rendeleteiben nem szabályozott részletes szabályait.

1.2. Az üzletszabályzat hatálya

Jelen üzletszabályzat hatálya a NYÍRTÁVHŐ KFT. működési engedélyében meghatározott működési területére, illetve a NYÍRTÁVHŐ KFT.-től hőt vételező, valamint a vele szerződéses jogviszonyban álló felhasználókra és díjfizetőkre terjed ki.

1.3. Az üzletszabályzat hatálybalépésének ideje

Az üzletszabályzat Nyíregyháza Megyei Jogú Város Jegyzője jóváhagyásával lép hatályba, a jóváhagyásban meghatározott feltételekkel és időponttól.

1.4. Az üzletszabályzat módosítása

Az üzletszabályzatot a NYÍRTÁVHŐ KFT. rendszeresen felülvizsgálja, és indokolt esetben azt módosítja. Az üzletszabályzat módosításának hatálybalépéséhez szintén szükséges az engedélyező hatóság, azaz Nyíregyháza Megyei Jogú Város Jegyzőjének jóváhagyása.

1.5. Az üzletszabályzat érvényessége

Jelen üzletszabályzat visszavonásig, illetve addig érvényes, míg azt jogszabály hatályon kívül nem helyezi.

Az üzletszabályzat egyes rendelkezéseinek hatályon kívül helyezése egyéb rendelkezéseinek érvényességét nem befolyásolja.

2.

A GAZDASÁGI TÁRSASÁG ADATAI

A társaság cégneve:

NYÍRTÁVHŐ Nyíregyházi Távhőszolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság

Rövidített neve:

NYÍRTÁVHŐ KFT.

Székhelye:

4400 Nyíregyháza, Népkert u. 12.

Alapítója:

Nyíregyháza Megyei Jogú Város Közgyűlése

Jogelődje:

Az alapító döntése alapján Nyíregyháza Megyei Jogú Város területén a távhőszolgáltatással kapcsolatos kötelezettségek és jogosultságok a SZABOLCSHŐ Vállalatról a NYÍRTÁVHŐ KFT-re szálltak át oly módon, hogy 1992. augusztus 01. napjától a szolgáltatási kötelezettség a NYÍRTÁVHŐ KFT-t terheli és ő jogosult a szolgáltatásért járó díjak beszedésére, valamint a társaság megalakulása előtt keletkezett lakossági és közületi díjhátralékok behajtására.

Cégbejegyzés helye:

Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Bíróság, mint Cégbíróság

Cégbejegyzés ideje:

1992. szeptember 17.

Cégbejegyzés száma:

Cg.15-09-061685.

Cégjegyzéket vezető bíróság:

Nyíregyházi Törvényszék Cégbírósága

Működés időtartama:

határozatlan.

Működés megkezdésének időpontja:

1992. július 15.

Alapító okirat kelte:

1992. június 29.

Üzleti év kezdete és vége:

A társaság üzleti éve a naptári év, kivéve az első éve, amely az alapítás időpontjával kezdődött és a naptári év végéig tartott.

A társaság tevékenységi körei:

35.30.08 Gőz ellátás, légkondicionálás (fő tevékenység)

43.21.08 Villanyszerelés

43.22.08 Víz-, gáz-, fűtés-, légkondicionáló-szerelés

43.29.08 Egyéb épületgépészeti szerelés

43.39.08 Egyéb befejező építés

43.99.08 Egyéb speciális szaképítés

80.20.08 Biztonsági rendszer szolgáltatás

Társaság telephelyei:

4400 Nyíregyháza, Család u.102. Tel.: + 36 42/451-644, + 36 42/455-092

4400 Nyíregyháza, Család u. 19/A.

4400 Nyíregyháza, Nyár u. 6.

4400 Nyíregyháza, Vay Á. krt. 4-6. 1/104-106. Tel.: + 36 42/314-433

4400 Nyíregyháza, Fazekas János tér 24/A.

4400 Nyíregyháza, Árpád utca 71/A.

Szolgáltatás felügyelet, hibabejelentés: 4400 Nyíregyháza, Család u.102. Tel.: +36 42/451-644

Ügyfélszolgálat: 4400 Nyíregyháza, Vay Á. krt. 4-6. 1/104-106. Tel.: +36 42/314-433

Társaság szervezeti tagozódása:

A társaság ügyvezetését a Nyíregyháza Megyei Jogú Város Polgármestere által kinevezett ügyvezető igazgató látja el.

A társaság legfőbb döntést hozó szerve az alapító, hatáskörébe tartozik mindazoknak a kérdéseknek az eldöntése, amelyeket a Polgári törvénykönyvről szóló 2013. évi V. tv. a korlátolt felelősségű társaság esetén a taggyűlés hatáskörébe utal.

A társaságnál öttagú felügyelő bizottság végzi a társaság ügyvezetésének ellenőrzését.

A NYÍRTÁVHŐ KFT. szervezeti felépítése az 1. sz. függelékben kerül bemutatásra.

3.

ÜGYFÉLSZOLGÁLAT

A közszolgáltatási tevékenységet folytató távhőszolgáltató a fogyasztói bejelentések intézésére, a panaszok kivizsgálására és orvoslására, a felhasználók tájékoztatására – az ügyfelek részére nyitva álló – Ügyfélszolgálatot működtet.

A felhasználók távhőszolgáltatással kapcsolatos kérdéseikkel, észrevételeikkel, panasz-ügyeikkel, számlareklamációval kapcsolatosan az ügyfélszolgálaton személyesen, vagy postai úton írásban kérhetnek felvilágosítást, illetve kezdeményezhetik ügyeik intézését. A felhasználók írásos bejelentéseire, vagy észrevételeire a lehető legrövidebb időn belül, de legkésőbb 30 napon belül – kivéve, ha jogszabály ennél rövidebb határidőt ír elő – választ kell adni.

A NYÍRTÁVHŐ KFT. a számlázási, elszámolási és hátralékkezelési ügyfélszolgálati feladatok ellátására ügyfélszolgálati irodát működtet. Elektronikus úton küldött levelek útján – adatvédelmi okok miatt - általános jellegű tájékoztatásra van lehetőség.

Az ügyfelek magas szintű, a Fogyasztóvédelmi törvény előírásának megfelelő kiszolgálása érdekében a NYÍRTÁVHŐ Kft. telefonos ügyfélszolgálat támogatja a napi ügyfélszolgálati feladatok ellátását.

Az ügyfélszolgálatot a felhasználók munkanapokon az alábbi időpontban kereshetik fel, illetve hívhatják fel:

Hétfő, kedd:	8,00 – 15,00
Szerda:	8,00 – 20,00, pénztári befizetés: 8,00 – 19,30 óráig
Csütörtök:	10,00 – 15,00
Péntek:	8,00 – 13,00 óráig.

Az ügyfélszolgálat címe és telefonszáma a 2./ pontban található.

A Társaságnál működő ügyfélszolgálati funkciók:

- számla befizetés-, hátralék ügyintézés, részletfizetési megállapodások megkötése,
- annak elősegítése, hogy a felhasználók, díjfizetők díjfizetési kötelezettségüknek eleget tudjanak tenni,
- a felhasználók, díjfizetők pénztári befizetéseivel kapcsolatos feladatok ellátása,
- igazolások kiadása, tájékoztatás támogatási lehetőségekről,
- szolgáltatásból tartozás miatt felfüggesztett fogyasztók visszakapcsolásának ügyintézése,
- a szolgáltatás minőségével kapcsolatos tájékoztatás,
- a felhasználók, díjfizetők tájékoztatása a távhőellátás díjtételeiről, az elszámolási módokról és a számlázás rendjéről, a számla tartalmáról,
- tájékoztatás a csatlakozás, a bővítés, a kikapcsolás feltételeiről,
- tájékoztatás a távhőellátás igénybevételével kapcsolatos szerződéskötésekről,
- a felhasználó, díjfizető tulajdonában lévő berendezések meghibásodásával, üzemeltetésével, felülvizsgálatával kapcsolatos tájékoztatás,
- a fogyasztói változások bejelentésével kapcsolatos feladatok,
- a lakossági, és egyéb fogyasztók számláinak ismertetése, a számlázás alapadatainak felülvizsgálata, szükség esetén korrigálása,

- felvilágosítás az egyéni vízmérő alapján történő elszámolásról, a már megtörtént elszámolásról, díjjóváírásról,
- a fűtési szolgáltatás igénybevételéről szóló felvilágosítás, panaszok kivizsgálása, esetleges számlamódosítás,
- tájékoztatás a fogyasztóvédelmi érdekképviselő és a távhőszolgáltatásról szóló törvényben megjelölt hatóság jogköréről, feladatáról, a fogyasztó – sérelme orvoslására biztosított – lehetőségeiről,
- a távhőszolgáltatást érintő általános kérdések és a tevékenységi körbe tartozó konkrét kérdések megválaszolása,
- közérdekű adatokkal, adatvédelemmel kapcsolatos tájékoztatás
- fűtés szolgáltatás megrendelések/lemondások fogadása.

4.

PANASZÜGYINTÉZÉS

A fogyasztó a távhőszolgáltatással kapcsolatos panaszával, észrevételével személyesen, vagy írásban a távhőszolgáltató ügyfélszolgálatához, vagy a fogyasztói érdekképviselői szervezetekhez fordulhat.

Hibára utaló bejelentésre a 8.2.1 pontban meghatározottak szerint telefonon folyamatosan, valamint ügyfélfogadási időpontban az ügyfélszolgálaton személyesen, illetve írásban is van lehetőség, valamint honlapunkon keresztül beazonosított módon.

A szolgáltatóhoz benyújtott panasz kivizsgálását első fokon az a szervezeti egység köteles elvégezni, amelyik a panasz elbírálására, a távhőszolgáltatás teljesítésére, vagy a közszolgáltatói-szerződés megkötésére hatáskörrel és illetékességgel rendelkezik.

Ha a fogyasztó a panasz bejelentését nem az illetékes szervezeti egységnél tette, úgy a bejelentést a fogadó továbbítja az illetékességgel és hatáskörrel rendelkező szervezeti egység felé legfeljebb három munkanapon belül.

A távhőszolgáltató köteles a panaszok, észrevételek kivizsgálását és az orvoslásukhoz szükséges intézkedéseket a lehető legrövidebb időn belül elvégezni.

A bejelentés kivizsgálásánál a fogyasztóvédelmi jogszabályok szerint kell eljárni.

Az ügyfélszolgálaton a panasz elutasítását a szolgáltató a fogyasztó kérelmére köteles indoklással ellátva írásba foglalni és annak egy példányát a felhasználónak/díjfizetőnek átadni, vagy 15 napon belül megküldeni.

Amennyiben a fogyasztó a panasz bejelentésére kapott válasszal nem ért egyet, vagy a panaszait nem orvosolták, úgy ismételt panaszbejelentéssel élhet, sérelmének kivizsgálását kérheti az önkormányzattól, a fogyasztóvédelmi érdekképviselői szervezettől, illetve polgári peres eljárást kezdeményezhet az alábbiak szerint:

Nyíregyházi Járásbíróság, Nyíregyházi Törvényszék (4400 Nyíregyháza, Bocskai u. 2., tel.: +36 42/523-800)

**Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Kormányhivatal Nyíregyházi Járási Hivatala
Közlekedési és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály** Cím: 4400 Nyíregyháza, Hatzel tér 10. Telefonszám: +36 42/500-694, Telefax: +36 42/504-398, E-mail: muszak@szabolcs.gov.hu, fogyasztovedelem@szabolcs.gov.hu

Nyíregyháza Megyei Jogú Város Jegyzője (4400 Nyíregyháza, Kossuth tér 1., tel.: +36 42/524-524, e-mail: nyhjegy@nyiregyhaza.hu)

Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Kereskedelmi- és Iparkamara mellett működő **Békéltető Testület** (4400 Nyíregyháza, Széchenyi u. 2., tel.: +36 42/311-544, +36 42/420-180, fax: +36 42/311-750, e-mail: bekelteto@szabkam.hu)

A fogyasztói jogvita rendezése érdekében a NYÍRTÁVHŐ Kft. részt vesz a Békéltető Testületi eljárásban, amire a fogyasztó kezdeményezésére kerül sor, de a Békéltető Testület döntésének nem veti alá magát.

Fogyasztóvédelmi referens kötelező foglalkoztatása

A törvényi előírásoknak megfelelően a NYÍRTÁVHŐ Kft. fogyasztóvédelmi referenst foglalkoztat. A fogyasztóvédelmi referens elérhetőségeit a társaság által működtetett honlap közérdekű adatai tartalmazzák.

A fogyasztóvédelmi referens feladata az ügyfélszolgálati tevékenység és egyéb fogyasztóvédelmi témájú fogyasztói kapcsolatokat érintő tevékenység figyelemmel kísérése, a társaság érintett alkalmazottai részére fogyasztóvédelmi tárgyú oktatás, képzés szervezése. A fogyasztóvédelmi referens a jogszabályváltozások, fogyasztói panaszok kapcsán rendszeres kapcsolatot tart a fogyasztóvédelmi hatósággal, békéltető testületekkel, valamint egyéb, fogyasztóvédelmi feladatokat is ellátó állami szervekkel. Ellátja az ezzel kapcsolatos adminisztratív tevékenységet, felelős a fogyasztóvédelmi témájú ügyiratok szakszerű dokumentálási és archiválási feladatainak biztosításáért.

Számlareklamáció

A felhasználó a benyújtott számla ellen kifogást emelhet. A kifogás bejelentésének a számla kiegyenlítésére nincs halasztó hatálya. A távhőszolgáltató vagy megbízottja köteles a kifogást megvizsgálni és ennek eredményéről a felhasználót – amennyiben jogszabály másként nem rendelkezik – a reklamációtól számított 15 napon belül, írásban értesíteni.

Amennyiben a távhőszolgáltatót – neki felróható okból – téves vagy elmaradt számlázás miatt díj, vagy díjkülönbözet illeti meg, a felhasználó azt a téves, vagy elmaradt elszámolás időtartamával azonos időn belül, havi egyenlő részletekben is jogosult és köteles kiegyenlíteni.

A fizetési határidőkön túli teljesítés, vagy az esedékesség időpontjainak elmulasztása esetén a szolgáltató, vagy a felhasználó, a jogszabályokban előírt kamatokat, valamint az igazolt költségeket, a másik félnek kötelesek megtéríteni.

Mérőreklamáció

Az elszámolás alapjául szolgáló mérők hitelesített állapotban tartásáról annak tulajdonosa köteles gondoskodni.

Az elszámolási mérő meghibásodására utaló bejelentéseket, eseményeket nyilvántartásba kell venni, és a lehető legrövidebb időn belül felül kell vizsgálni a mérést és a mérőket, és a meghibásodás jellegétől függően az intézkedéseket meg kell tenni.

A leszerelt és/vagy cserélt mérőeszközök adatait jegyzőkönyvben kell rögzíteni, amelyet a fogyasztó és a szolgáltató képviselőjének aláírásával kell ellátni. A távkivágható mérőeszközök által rögzített hibaüzenetek okait a szolgáltató a fogyasztó bejelentése nélkül is kivizsgálja, illetve a szükséges beavatkozásokat elvégzi. A meghibásodás időszakának elszámolására a következő bekezdésben foglaltakat kell alkalmazni.

Elszámolás hibás mérés esetén

Abban az esetben, ha az elszámolási mérő, vagy annak valamely része hibásan működik, a leolvasás adatai a számlázás alapjául nem szolgálhatnak. Amennyiben a meghibásodás időtartama és mértéke megállapítható, a mért adatokat a szolgáltató helyesbíti. Ha ez nem

lehetséges – a felek eltérő megállapodásának hiányában – a meghibásodás időtartamára jellemző szolgáltatási paraméterek ismeretében kell az elszámolást elkészíteni.

a./ Lakásban elhelyezett használati melegvízmérők meghibásodása

A mérő meghibásodása esetén annak megjavíttatása, valamint a mérő időszakos hitelesíttetése – ellenkező megállapodás hiányában – a tulajdonos feladata.

A javítás, illetve az időszakos hitelesítés időtartama a 30 napot nem haladhatja meg, ellenkező esetben a tulajdonos hiteles cseremérőről köteles gondoskodni.

Általános esetben a melegvíz elszámolására beépített mérők a szolgáltató tulajdonában vannak. Ezek az eszközök döntően távadat kiolvasási funkcióval rendelkeznek (távmérők), melyek a fogyasztáson túl regisztrálják a meghibásodás, illetéktelen beavatkozás tényét.

Mind a fogyasztói, mind a szolgáltatói tulajdonú mérők esetén a felhasználó a szolgáltatót a mérő meghibásodásának észlelésekor, a saját tulajdonában lévő mérő hitelesíttetése esetén pedig a mérő hitelesítésre történő elküldése előtt 10 munkanappal értesíti. A mérő ki- és beszerelése, a szolgáltató plombájának feltépeése a szolgáltató tudta nélkül nem történhet. A plomba bármilyen okból történő megsérülését a felhasználónak 24 órán belül be kell jelentenie a szolgáltató felé.

Eltérő jogszabályi rendelkezést, vagy a felhasználóval kötött más megállapodást kivéve:

- a mérő meghibásodása, vagy nem megfelelő működése esetén annak megjavításáig és a hitelesítés időtartama alatt a szolgáltató a melegvíz szolgáltatáshoz kapcsolódó díjakat a megelőző időszak átlag fogyasztása ($m^3/hó$) alapján számlázza.
- amennyiben a szolgáltató dolgozói ellenőrzés során állapítják meg, hogy a szolgáltató plombája sérült, vagy a mérő működésképtelen, esetleg egyéb rendellenességet tapasztalnak és azt a felhasználó az előzőekben a szolgáltatónak nem jelentette, úgy a szolgáltató az előző elszámolási időponttól kezdődően a felhasználót vízmérővel nem rendelkezőként kezeli, és a melegvíz szolgáltatáshoz kapcsolódó díjakat a szerint jogosult kiszámlázni, továbbá a szabálytalan vételezést megvalósító felhasználó felé a vonatkozó jogszabályok szerinti pótdíjat érvényesíthet.

b./ Hőfogyasztásmérők meghibásodása

A szolgáltató az épületek távhőfogyasztását a tulajdonában lévő hitelesített mérőműszerekkel méri, melyek meghibásodása esetén haladéktalanul köteles gondoskodni annak megjavításáról. A meghibásodás, javítás, csere tényét jegyzőkönyvben kell rögzíteni.

Hibás mérő esetén – eltérő megállapodás hiányában – az elszámolás alapját a megelőző elszámolási évben a felhasználónál a kérdéses időszakkal azonos időszakban realizálódott (elszámolt) hőfelhasználás tárgyi időszak tényleges meteorológiai átlaghőmérsékletére korrigált hőmennyiség képezi.

A felhasználó a szolgáltató tulajdonában lévő hőmennyiségmérő ellenőrzését vagy cseréjét írásban bármikor kérheti. Ha a felhasználó által ellenőrizni vagy kicserélni kért hőmennyiségmérő hibás, a felmerülő költség a szolgáltatót, ellenkező esetben a felhasználót terheli.

c./ Minőségi reklamáció

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

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

Ha a szolgáltató által szolgáltatott távhő mennyiségi és minőségi paraméterei a szolgáltató hibájából eltérnek a jogszabályban/szabványban, illetve a közszolgáltatási szerződésben meghatározott értékektől, a felhasználó minőségi reklamációval fordulhat a szolgáltatóhoz és jogos reklamáció esetén a szerződésben, illetve az önkormányzati rendeletben meghatározott díj visszatérítés illeti meg.

A távhőszolgáltató – az azonnal elintézett szóbeli bejelentéseket kivéve – a szóban és írásban tett bejelentéseket regisztrálja, a lehető legrövidebb időn belül kivizsgálja és indokolt esetben a szükséges intézkedéseket megteszi.

Ha a távhőszolgáltató szolgáltatási kötelezettségének – a terv szerinti karbantartás időtartamát kivéve – folyamatosan három napot meghaladóan neki felróható okból nem tesz eleget, a szerződésben meghatározott alapidíj szüneteltetés időtartamával arányos részének kétszeresét fizeti vissza.

A Tsz-t-ben szabályozott díjvisszatérítés arányos részének számítása:

Ha a szolgáltató hibájából a melegvíz hőmérséklete a kifolyónál mérve 35-39 °C, akkor a felhasználót a csökkent értékű szolgáltatás időtartamára °C fokenként 20 % mértékű melegvíz hődíj visszatérítés illeti meg, amelyet a következő számlázás alkalmával érvényesíteni kell.

FOGALOMMEGHATÁROZÁSOK

A távhőszolgáltatással kapcsolatos, és jelen üzletszabályzatban használt fogalmak teljes körű meghatározását tartalmazzák az üzletszabályzat 5. sz. melléklete, a távhőszolgáltatásra vonatkozó jogszabályok (Távhőtörvény, Kormányrendelet, miniszteri díjmegállapítást szabályozó rendeletek, önkormányzati rendeletek). Az ezekben meg nem határozott fogalmak:

Díjalkalmazási meghatározások:

a. alapdíj: a távhőszolgáltatás igénybevételének lehetőségéért és a távhőszolgáltatás igénybevételéért, az igénybevételi lehetőség és az igénybevétel mértékével arányos éves díj, amelynek 1/12-ed része havonta fizetendő és amely lehet légtérfogat alapján fizetett alapdíj vagy – nem lakossági felhasználó esetén - hőtéljesítmény-lekötés alapján fizetett alapdíj.

a1. légtérfogat alapján fizetett alapdíj: a közszolgáltatási szerződésben meghatározott épület, épületrész fűtött légtérfogata (légm³) és a mindenkori érvényben lévő alapdíj egységár (Ft/légm³/év) szorzataként számított összeg (Ft/év).

A távhőszolgáltatás módja, illetve célja szerint az alapdíj egységár különböző: csak fűtési célú, vagy csak vízfelmelegítés szolgáltatási célú, vagy fűtés és vízfelmelegítés-szolgáltatás célú alapdíj egységárat kell figyelembe venni a közszolgáltatási szerződésben meghatározott távhőszolgáltatási célnak, illetve felhasználói minőségnek (lakossági/külön kezelt intézményi/egyéb) megfelelően.

a2. fűtött légtérfogat: az épületnek, épületrésznek a közszolgáltatási szerződésben meghatározott légtérfogata, (légm³), melynek megállapítása a vonatkozó önkormányzati rendelet – jelenleg 42/2005. (X.27.) KGY sz. rendelet – alapján történik.

ab. hőtéljesítmény-lekötési alapdíj: a közszolgáltatási szerződésben meghatározott **lekötött hőtéljesítmény** (MW) és a mindenkori érvényben lévő üzemi, vagy egyéb felhasználásra érvényes egységár (Ft/MW/év) szorzataként számított összeg (Ft/év).

ab1. üzemi felhasználás: ha a nem lakossági felhasználót ellátó hőközpont nem a távhőszolgáltató tulajdonában van, akkor az üzemi felhasználásnak minősül.

ab2. lekötött hőtéljesítmény: a felhasználási helyre vonatkozó, közszolgáltatási szerződésben meghatározott hőtéljesítmény (MW), amelynek túllépése a vonatkozó Önkormányzati rendelet szerint pótdíjfizetési kötelezettséggel jár.

b. hődíj: a felhasználó által vételezett (felhasznált) hőmennyiség után fizetendő díj, amely a felhasznált hőmennyiség (GJ) és a hődíj-egységár (Ft/GJ) szorzataként számított összeg (Ft). A hődíjat a számlázási időszakra megállapított hőfelhasználás alapján havonta utólag kell megfizetni.

A hődíj-egységár lehet **lakossági (háztartási) célú távhőszolgáltatási hődíj, külön kezelt intézményi célú** és **egyéb** - nem lakossági és nem külön kezelt intézményi - **célú távhőszolgáltatási hődíj.**

b1. lakossági (háztartási) célú távhőszolgáltatási díjat kell alkalmazni a távhőszolgáltatással ellátott lakásra, valamint a lakóépületben és a lakást is magában foglaló vegyes célra használt épületben lévő, a lakások rendeltetésszerű használatára szolgáló és e rendeltetésnek

megfelelően használt épületrészekre. A lakások rendeltetésszerű használatára szolgáló épületrészek különösen: a kapualj, a lépcsőház, a folyosó, a mosókonyha, a szárítóhelyiség, a közös fürdőszoba, a közös mosdó, a közös WC, a gyermekkocsi- és kerékpártároló helyiség, a gépkocsitároló, a központi berendezések helyiségei, a közös pince- és padlásterület.

b2. külön kezelt intézményekre megállapított díjak esetén azokat a Tszt. 3.§.w. szerinti felhasználókra kell alkalmazni.

*b3. egyéb felhasználói célú távhőszolgáltatási díj-egységár*at kell alkalmazni az előző pontok hatálya alá nem tartozó, távhőszolgáltatással ellátott épületekre, épületrészekre.

c. fogyasztó: a távhőtörvényben meghatározott felhasználó és/vagy díjfizető.

6.

IGÉNYBEJELENTÉS – HÁLÓZATRA KAPCSOLÁS

6.1. Előzetes tájékoztatás

Az új felhasználási hely létrehozásában, vagy a többletjeljesítmény lekötésében érdekelt építető, a tulajdonos vagy képviselője, megbízottja (tervező, kivitelező, a továbbiakban együtt: érdekelt) a távhőszolgáltatás, illetőleg a többletjeljesítmény iránti igény kielégítésének műszaki-gazdasági feltételeiről még a konkrét igénybejelentés előtt előzetes tájékoztatást kérhet.

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

A távhőszolgáltatói előzetes tájékoztatás tartalmazza az érdekelt kérelmében előadott és ahhoz mellékelt iratokban, tervekben foglalt adatok és igények figyelembevételével a szükséges műszaki-gazdasági követelményeket, az esetleg fizetendő csatlakozási díj összegét, az egyes engedélyek, hozzájárulások szükségességét és eljárás módját, valamint a tervező kérésére a felhasználói hőközpont kiviteli tervének elkészítéséhez szükséges adatokat.

6.2. Igénybejelentés a felhasználó részéről

A távhőhálózatra csatlakozni szándékozó új, vagy a korábbinál nagyobb hőteljesítményt igénylő meglévő fogyasztási hely tulajdonosa konkrét igényét és az igénylő adatait az alábbi tartalommal kell a távhőszolgáltatónak bejelentse.

Lakossági felhasználó esetén:

- az igénylő és a felhasználó adatai

természetes személy esetén: név, születési hely, idő, anyja neve, állandó lakcím, levelezési cím, személyi igazolvány szám,

Gazdálkodó szervezet esetén: név, székhely, cégjegyzékszám, adószám, KSH szám, bankszámlaszám, levelezési cím,

- a felhasználási hely képviselőjének előző bekezdésben említett adatai,
- a felhasználási hely adatai (cím, megnevezés, helyrajzi szám),
- fűtési csúcshőigény (kW),
- használati melegvíz készítés csúcshőigény (kW),
- egyéb célú csúcshőigény (kW),
- tervezett éves hőigény (GJ),
- fűtött légtérfogat (lm³),
- a távhő felhasználásának célja (fűtés, használati melegvíz készítés, klimatizálás, egyéb technológiai cél, hőhordozóval együttes igénybe vétel)
- a távhővételezés megkezdésének tervezett időpontját,
- a távhőmennyiség mérésének a helyét,
- egyéb adatok, igények.

Bővítés esetén a meglévő és a tervezett csúcshőigényt is fel kell tüntetni.

Az igénybejelentőnek bejelentésével egyidejűleg nyilatkoznia kell, hogy az új igény kielégítéséhez szükséges felhasználói berendezés létesítését, bővítését, átalakítását vállalja. Ha a felhasználói berendezések közül a felhasználói hőközpont a távhőszolgáltatói vagyron része az annak szükséges bővítésével, átalakításával a központi hőmennyiségmérővel összefüggő költségeket a csatlakozási díj tartalmazza.

A bejelentést a lakossági igénylőnek aláírásával, egyéb igénylőnek cégszerű aláírásával kell ellátnia.

6.3. Tájékoztatás a távhőszolgáltató részéről

A konkrét igénybejelentés kézhezvételével a távhőszolgáltatót tájékoztatási (csatlakozási ajánlattételi) kötelezettség terheli.

A távhőhálózatra csatlakozni szándékozó új, vagy a korábbinál nagyobb hőtéljesítményt igénylő meglévő felhasználási hely tulajdonosának igénybejelentésére a távhőszolgáltató köteles az igény kielégítésének műszaki-gazdasági feltételeiről és lehetőségeiről tájékoztatást adni, és a legkedvezőbb és leggazdaságosabb vételezési mód meghatározásában az igénylővel együttműködni.

A tájékoztatás, a csatlakozási ajánlat műszaki-gazdasági feltételei az esetlegesen korábbiakban megküldött előzetes tájékoztatásban foglalt feltételekkel annak érvényességi idején belül meg kell egyezzenek. A hőtéljesítmény-lekötési szerződés és a mellékletét képező ajánlat a felek jogi kötelezettségvállalását fejezi ki arra vonatkozóan, hogy a szükséges létesítmények elkészülte után a felhasználási helyre vonatkozóan a távhőszolgáltatási közszolgáltatási szerződést egymás között létrehozzák.

A csatlakozási ajánlatot a távhőszolgáltató a konkrét igénybejelentésre

- előzetes tájékoztatás megléte esetén 15 napon belül,
- annak hiányában 30 napon belül köteles írásban megküldeni.

A csatlakozási ajánlat tartalma

- a felhasználói konkrét igénybejelentés előzőekben felsorolt adatai,
- a csatlakozási pont megjelölése,
- az egyes engedélyek, hozzájárulások szükségessége és eljárási módjaik,
- a csatlakozás, illetve a szolgáltatás műszakilag indokolt és jogszabályban előírt pénzügyi feltételei, így:
 - a csatlakozási díj összege,
 - a szükséges létesítmények finanszírozási feltételei,
 - a szolgáltatás díjára vonatkozó jogszabály megjelölése,
 - esetlegesen megegyezésen alapuló egyedi feltételek,
 - időpont, ameddig a távhőszolgáltató az ajánlatban foglaltakhoz kötve van.

Az igénylő nyilatkozata az ajánlat elfogadásáról

Az igénylő a csatlakozási ajánlat érvényességi idején belül írásban közölheti a távhőszolgáltatóval módosítási igényeit, illetve az ajánlat elfogadása esetén aláírásával ellátva visszaküldheti a hőtéljesítmény-lekötési szerződést.

Módosított igénybejelentés esetén a műszaki-gazdasági feltételek megváltozása miatt az érvényességi határidők módosulhatnak.

A hőtéljesítmény-lekötési szerződés megkötése esetén felek megfelelő időben intézkednek az általuk finanszírozott létesítmények megvalósítása érdekében. A szerződés felmondása esetén a felmondó fél viseli a meghiúsulás miatt a másik fél addig felmerült költségeit.

Csatlakozási pont

A lehetséges csatlakozási pont helyét és a felhasználói csatlakozás módját a távhőszolgáltató a távhőrendszer adottságainak figyelembevételével az érvényes műszaki előírások, jogszabályok és a felhasználóval történő megállapodás alapján határozza meg.

Csatlakozások létesítése

Nem bővítménynek minősülő 10 lakásegységet meghaladó új fogyasztási hely a távhőrendszerre felhasználói hőközponttal csatlakozhat.

Eltérő megállapodás hiányában a szolgáltatói berendezések létesítése a távhőszolgáltató, a felhasználói berendezések létesítése a felhasználó feladata.

Ha a bekötővezeték és a felhasználói berendezés tervezését nem a távhőszolgáltató végzi, a tervező kérésére a távhőszolgáltató köteles a tervezéshez szükséges adatokról tájékoztatást adni.

A felhasználói hőközpont kiviteli tervének elkészítéséhez a távhőszolgáltató köteles díjmentesen adatokat szolgáltatni.

Ha a felhasználói berendezés létesítéséhez valamely engedély vagy idegen ingatlan igénybevétele szükséges, az engedélyeket (ide értve az esetleg szükséges vezetékjogi engedélyt is) az igénybejelentő köteles megszerezni.

A közszolgáltatási szerződés hatálybalépéséig a távhőszolgáltató és az igénybejelentő köteles elvégezni mindazokat a munkákat, amelyek a távhő szolgáltatásához, illetőleg vételezéséhez szükségesek.

A felhasználó csatlakozásának műszaki feltételei

A felhasználói berendezéseket úgy kell létesíteni és üzemeltetni, hogy az a távhőrendszer biztonságát, más felhasználó vételezését ne veszélyeztesse. Ennek érdekében a távhőszolgáltató előírja a felhasználó távhőrendszerre való csatlakoztatásának műszaki feltételeit.

A szolgáltatói berendezést a felhasználói berendezéssel csak a távhőszolgáltató kapcsolhatja össze. A felhasználói vezetékhalózat szerelését végző szervezet, illetőleg személy a bekapcsolás előtt köteles írásban nyilatkozni, hogy a felhasználói vezetékhalózatot a műszaki előírásokban, kötelezően alkalmazandó szabványokban foglaltaknak megfelelően készítette el. A munka befejeztével a kivitelező által nyomáspróbát, tömörségi vizsgálatot kell végezni, és be kell mutatni a beépített berendezések műbizonylatát is.

A távhőszolgáltató a bekapcsoláshoz köteles a hőközponti méréshez szükséges hőmennyiségmérőket felszerelni.

A felhasználó csatlakozásának jogi-gazdasági feltételei

- a felhasználói berendezés létesítése, üzemeltetése és fenntartása a felhasználási hely tulajdonosának kötelessége,
- a felhasználói hőközpont kiviteli tervének elkészítéséhez a távhőszolgáltató köteles díjmentesen adatokat szolgáltatni,
- a lakóépületek és a vegyes célra használt épületek felhasználói hőközpontjainak kiviteli tervét a távhőszolgáltató köteles díjmentesen felülvizsgálni. Az üzembe helyezési eljáráshoz a távhőszolgáltatót meg kell hívni, abban a távhőszolgáltató díjmentesen közreműködni köteles,

- az elkészült felhasználói berendezést a szolgáltatói berendezéssel – a csatlakozási szerződésben meghatározott feltételek mellett – csak a távhőszolgáltató kapcsolhatja össze, a távhőfogyasztás elszámolására alkalmas mérőeszköz és a távhő vételezését megakadályozó eszköz, berendezés egyidejű felszerelésével,
- a felhasználói vezetékhalózat szerelését végző szervezet, illetőleg személy a bekapcsolás előtt köteles írásban nyilatkozni, hogy a felhasználói vezetékhalózatot a műszaki előírásokban, kötelezően alkalmazandó szabványokban foglaltaknak megfelelően készítette el,
- a távhőszolgáltató a szolgáltatói berendezés üzembiztonsága, a vagyonbiztonság, valamint az élet- és egészségvédelem érdekében a felhasználói berendezést felülvizsgálhatja, és ha azt állapítja meg, hogy az nem felel meg a műszaki előírásoknak, szabványoknak, a bekapcsolást megtagadhatja, feltételhez kötheti, illetőleg köteles azt megtagadni,
- a távhőszolgáltatásba már bekapcsolt felhasználó csak a távhőszolgáltató előzetes hozzájárulásával létesíthet új felhasználói berendezést, helyezhet át, alakíthat át, és – a közszolgáltatási szerződés szabályszerű felmondásának esetét kivéve – szüntethet meg meglévő felhasználói berendezést,
- a szolgáltatói eszközöket, berendezéseket a távhőszolgáltató létesíti, üzemelteti és tartja karban,
- az ingatlan tulajdonosának távhőellátását szolgáló bekötő vezeték az adott ingatlanon – tulajdonosi hozzájárulással – vezetékjogi engedély és kártalanítás nélkül létesíthető. A hozzájárulás nem vonható vissza.
- ha a felhasználói berendezés létesítéséhez valamely engedély, vagy idegen ingatlan igénybevétele szükséges, az engedélyeket (ide értve az esetleg szükséges vezetékjogi engedélyt is) az igénybejelentő köteles megszerezni,
- a felhasználói hőközpontot magában foglaló helyiség használatáért a tulajdonos a távhőszolgáltatótól térítésre nem tarthat igényt.

6.4. Leválás a távhőrendszerről

Az általános közszolgáltatási szerződést a **felhasználó** (az egy hőmennyiségmérőről ellátott fogyasztói közösség) 30 napos felmondási idővel a Közszolgáltatási Szabályzatban (TKSZ) meghatározott módon és időpontra akkor mondhatja fel, ha

- az épületben – az épület tulajdonosi közösség az összes tulajdoni hányad szerinti, legalább 4/5-ös szavazattöbbségű hozzájárulásával – a távhőszolgáltatással azonos komfort értékű más hőellátást valósít meg;
- a szerződés felmondása nem okoz kárt más számára, és nem korlátozza mások tulajdonosi, használói, bérlői jogait;
- viseli azokat a költségeket, amelyek a felhasználói berendezéseknek a felmondás következtében szükséges műszaki átalakításával merülnek fel;
- a szerződés felmondását a meglévő rendszer műszaki megoldása lehetővé teszi, a felmondás nem ütközik egyéb jogszabályba.

Ha távhővel ellátott épület épületrészében kívánják a távhő igénybevételét megszüntetni, az épületrész tulajdonosa és a felhasználó közösen kezdeményezheti az általános közszolgáltatási szerződés módosítását ha

- a megszüntetéshez a távhővel ellátott épület tulajdonosi közösségének **valamennyi tagja** hozzájárul;

- az épületrészben a távhőellátással azonos komfortfokozatú hőellátást valósítanak meg, amely az épület távhőellátását biztosító felhasználói berendezéstől függetlenül üzemeltethető;
- a megszüntetés nem okoz jelentős kárt az épület többi tulajdonosa számára, és nem korlátozza mások tulajdonosi, használói, bérlői jogait;
- viseli azokat a költségeket, amelyek a felhasználói berendezéseknek a szolgáltatás igénybevételének megszüntetésével összefüggésben szükséges műszaki átalakításával merülnek fel;
- a szolgáltatás igénybevételének megszüntetését a meglévő rendszer lehetővé teszi és az nem ütközik egyéb jogszabályba.

A kiválással kapcsolatos feltételek teljesüléséig a szolgáltató és a felhasználó közötti szerződés érvényben marad.

Az egyedi közszolgáltatási szerződést az egyéb felhasználó a szerződésben meghatározott felmondási idővel az abban meghatározott időpontra mondhatja fel.

A közszolgáltatási szerződést a távhőszolgáltató csak abban az esetben mondhatja fel, ha a felhasználó a távhődíjat nem fizeti, vagy nem időben fizeti (szerződésszegés), ha a felhasználó a távhő folyamatos és biztonságos szolgáltatását, illetve más felhasználó vagy díjfizető szerződésszerű távhővételezését zavarja vagy veszélyezteti, valamint akkor, ha tudomást szerez arról, hogy a vele szerződéses viszonyban álló felhasználó a távhő vételezését a fogyasztási helyen megszüntette.

Ebben az esetben a közszolgáltatási szerződés felmondása miatt az épületben, épületrészben esetleg bekövetkező kár a fogyasztót terheli.

7.

CSATLAKOZÁSI DÍJ

A távhőhálózatra csatlakozni szándékozó új vagy a korábbinál nagyobb hőteljesítményt igénylő meglévő fogyasztási hely tulajdonosának igénybejelentésére a távhőszolgáltató köteles az igény kielégítésének műszaki-gazdasági feltételeiről és lehetőségeiről tájékoztatást adni és a legkedvezőbb és leggazdaságosabb vételezési mód meghatározásában az igénylővel együttműködni.

A NYÍRTÁVHŐ KFT. a Nyíregyháza Megyei Jogú Város Közgyűlésének 41/2005. (X.27.) önkormányzati rendelete 8. §-ában meghatározott csatlakozási díj fizetését kérheti.

A Tsz. 6. § (2) bekezdés b) pontja alapján az önkormányzat: rendeletben határozza meg a távhőszolgáltatási csatlakozási díjat, a távhőszolgáltatási csatlakozási díj fizetési feltételeit.

A csatlakozási díj mértékéről és az eljárási rendről szóló önkormányzati rendeletet az 5. sz. melléklet tartalmazza.

8.

A SZOLGÁLTATÁS ÉS A SZOLGÁLTATÓ MINŐSÉGI JELLEMZŐI

8.1. A szolgáltatás minőségi jellemzői

A felhasználóval kötött eltérő megállapodás hiányában a szolgáltató a mindenkori külső hőmérséklethez igazodó hőbetáplálással biztosítja a szolgáltatást. Külön kérésre a felhasználó igényének megfelelően a szolgáltató az általa kezelt hőközpont fűtésszabályozó automatikáinak programozhatósága mértékéig és időtartamáig biztosítja a szolgáltatást. Ezen kérelmet a felhasználó képviselője – egy hőközponttól ellátott, külön nem szabályozható épületben/épületrészben lévő felhasználók esetén valamennyi képviselő együttesen – jogosult írásban előterjeszteni a szolgáltató üzemirányító szolgálata felé, mely kérésnek a szolgáltató a lehető legrövidebb időn belül eleget tesz.

Az általános előírásoktól eltérő felhasználói igény (pl. alacsonyabb előre menő szekunder víz hőmérséklet, a fűtési szolgáltatás megkezdésének későn történő kérése, illetve befejezésének túl korán történő kérése) szerinti szolgáltatás következményeiért a szolgáltató felelősséggel nem tartozik.

A fűtési időszak minden év szeptember 15. napja és május 15. napja közötti időtartam.

Egyéb megállapodás hiányában a fűtési időszakban a felhasználó, vagy a felhasználó képviselője – a szolgáltatóhoz intézett írásbeli/elektronikus bejelentésben – rendelkezik a fűtési célú távhőszolgáltatás megkezdésének és befejezésének időpontjáról.

A hőközponti intelligens szabályozó elektronika - a külső hőmérséklet függvényében - az időjárás alakulásától függően biztosítja a lakások és nem lakás célú helyiségek fűtését. A megállapodásban rögzítettektől eltérő igények esetén a fogyasztói közösségeknek lehetősége van lemondani, vagy megrendelni a fűtést, illetve a szolgáltatás paraméterein változtatni. Ezt eseti igénybejelentéssel lehet megtenni. Minden fogyasztói közösség a képviselője útján egyedileg rendelkezhet a fűtés indításáról, illetve leállításáról, a menetrend módosításáról. A fűtési menetrend a fűtési időszakban 48 órán belül csak egyszer módosítható.

Azonos fűtési időszakon belül, a fűtési szezon kezdetét követően egy alkalommal a fűtés indítás díjmentes, minden további fűtés indítás, illetve a menetrend módosítás térítés köteles.

8.2. Minőségbiztosítás - ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 és az ISO 50001:2012 szabványok szerint kiépített integrált minőség-környezet és energiarányítási rendszer működtetése.

A Szolgáltató a Teljes körű Minőségirányítási (TQM) rendszer működtetése mellett 2001. évben bevezette és tanúsította az ISO 9001:2000 szabvány szerinti minőségirányítási rendszerét. 2004. évben kidolgozta és azóta működteti az ISO 14001:1996 szabvány szerinti környezetirányítási rendszert, majd 2005. évben kibővítette a tanúsítás körét a kazánüzemeltetési szervezet tevékenységére is, egyben áttért az új ISO 14001:2004 szabvány által meghatározott követelményekre, majd ezt követően az újratanúsítások mindig az aktuális előírásoknak megfelelő követelményrendszernek megfelelően történnek.

2016. évben került sor az ISO 50001:2011 energiarányítási rendszer bevezetésére és tanúsítására, így a szabvány már az integrált irányítási rendszer (IMKEIR) részeként épült be a cég működésébe.

2019-ben az új ISO 50001:2012 szabvány teljes körű felülvizsgálati auditjára került sor melyet független (akkreditált) tanúsító szervezet tanúsított.

8.2.1 Hibaelhárítás folyamata

Hibabejelentés, szolgáltatás felügyelet

A hiba bejelentése történhet:

- telefonon: 42/451-644
- faxon:42/455-092
- elektronikusan: szolgaltatasfelugyelet@nyirtavho.hu; nyirtavho@nyirtavho.hu
www.nyirtavho.hu
- postai úton küldött levélben (4402 Nyíregyháza, Pf.:4)

Szolgáltatás felügyelet tevékenysége:

- tájékoztatás a szolgáltatói és felhasználói hőközpontok, hőfogadók használatának jogi szabályozásáról,
- mindennemű szolgáltatási problémával kapcsolatos ügyintézés (fűtés és melegvíz panasz, zajpanasz, hőközpont karbantartásával kapcsolatos ügyek, kulcsok, festés, törött ablak, rovarirtás és minden más). Közös felülvizsgálat más szervezeti egységgel, levelezés, további ügyintézés igénylő ügyeknél ennek megtétele.

A hiba elhárításának módja

A távhőszolgáltató a hiba bejelentést követően haladéktalanul kivizsgálja a hiba okát és a szolgáltatói berendezés hibájából fakadó hibák elhárítását megkezdi.

Felhasználói rendszeren keletkező hiba esetén, ha az testi épséget veszélyeztet, vagy anyagi kárt okozhat, a felhasználó igénybejelentését követően a meghibásodott vezetékszakaszt ki kell zárni vagy fűtőtestet leszerelni.

A távhőszolgáltató csak külön megrendelésre, kivételes esetben végez felhasználói rendszeren hibaelhárítást. Más által végzett hibaelhárításhoz – megrendelés alapján – biztosítja az érintett rendszer kizárását, leürítését majd a hiba elhárítását követően a rendszer feltöltését és légtelenítését. A felhasználói rendszer hibaelhárítás miatti szolgáltatás szüneteltetések okáról, időtartamáról a munkát végzőnek vagy végeztetőnek kell az érintett fogyasztókat előzetesen kiértesíteni.

Szolgáltatás kimaradás

Hibából, üzemzavarból eredő szolgáltatás kimaradás

A társaság a város egészét, vagy egyes városrészeket érintő szolgáltatás kimaradáskor - a tulajdonos és az érintett hatóságok értesítése mellett - a helyi rádióban, televízióban, valamint a társaság honlapján tájékoztatást tesz közzé az üzemzavar jellegéről és az elhárítás befejezésének várható idejéről.

Egy hőközponttól ellátott épület(ek) üzemzavara esetén a lépcsőház(ak) bejáratánál hirdetményen kell tájékoztatni a felhasználókat az üzemzavar jellegéről, az elhárítás befejezésének várható idejéről.

Hibaelhárítási munkák végzésénél a szolgáltató köteles a távhőszolgáltatás kiesését a szükséges legkisebb felhasználói körben és időtartamban kezelni.

Tervezett szolgáltatás kimaradás

A távhőszolgáltató és a felhasználó a tulajdonában lévő berendezés rendszeres karbantartását, tervezett javítását, felújítását a fűtési időszakon kívüli időszakban jogosult elvégezni. A távhőszolgáltató jogosult e célból a szolgáltatást a lehetséges legkisebb felhasználói körben és a legrövidebb időtartamban szüneteltetni. Eltérő megállapodás hiányában a szüneteltetés 8 napnál hosszabb nem lehet. A felek a munkálatokról legalább a munkálatok megkezdése előtt 2 nappal kötelesek egymást írásban értesíteni.

9.

SZERZŐDÉSEK

A távhőszolgáltató a lakossági felhasználóval általános, az egyéb felhasználóval pedig egyedi közszolgáltatási szerződést köt a távhőszolgáltatás megkezdését megelőzően, vagy bizonyos esetekben annak folyamán. A távhőszolgáltatót a lakossági felhasználóval kapcsolatosan a távhőtörvényben előírt szerződéskötési kötelezettség terheli.

Az általános közszolgáltatási szerződés újonnan létesülő lakóépület esetében már a távhőszolgáltatás megkezdését megelőzően megkötésre kerül, és kizárólag hőmennyiségmérésen alapuló díjfizetésre vonatkozhat.

A távhőszolgáltató és a felhasználó között a közszolgáltatási szerződés a szolgáltatás igénybevételevel, illetve abban az időpontban, amikor az új felhasználó a távhővel ellátott ingatlanra a tulajdonjogot megszerzi létrejön, amennyiben jogelődje a távhőszolgáltatásból jogszerűen nem vált ki.

A szerződések típusai

1./ **Átalánydíjas szerződés** törölve

2./ **Hőközponti mérés szerinti távhőszolgáltatásra vonatkozó közszolgáltatási szerződéskötés** azon felhasználókkal történik, akik részére szolgáltatott távhőmennyiség a szolgáltatói, vagy felhasználói hőközpontban, illetve hőfogadó állomásokon mért, és annak alapján történik az elszámolás. A hőközponti mérés szerinti távhőszolgáltatásra vonatkozó általános és egyedi közszolgáltatási szerződés mintákat az 1. sz. melléklet II-III. részei tartalmazzák.

A II. típusú szerződéskötés az egyéb, III. típusú pedig a lakossági felhasználókkal történik.

3./ **NYITÁS program keretében megvalósult hőközponti mérés szerinti távhőszolgáltatásra vonatkozó általános közszolgáltatási szerződés** kötése történik azon felhasználókkal, akik részére szolgáltatott távhő mennyisége az előző szerződéstípushoz hasonlóan van mérve, azonban a felhasználói közösség tagjai (díjfizetők) között a szolgáltatási díj a lakásokban és egyéb helyiségekben felszerelt költségosztók arányában van felosztva. Ezen szerződés típus az előző szerződés típus altípusának tekinthető.

A NYITÁS program szerinti távhőszolgáltatásra vonatkozó általános közszolgáltatási szerződés mintát az 1. sz. melléklet IV. része tartalmazza.

4./ Az egyéb felhasználók közül azokkal, akik **hőteljesítményt kötnek le** az alábbi két szerződés típus kerül alkalmazásra:

Azon egyéb felhasználókkal, akik hőteljesítményt kötnek le és saját hőközponttal rendelkeznek (üzemi felhasználó) a 1./ sz. melléklet V. részében bemutatott szerződés típus, azon egyéb felhasználókkal pedig, akik hőteljesítményt kötnek le, de saját tulajdonú hőközponttal nem rendelkeznek az 1. sz. melléklet VI. részében bemutatott szerződés kerül alkalmazásra.

5./ **A használati melegvíz szolgáltatásra vonatkozó szerződés** – ha a használati melegvíz mennyisége egyedi vízmérővel mért – minden esetben írásba van foglalva.

Kétféle szerződés típus kerül alkalmazásra, az egyik a lakossági (1 sz. melléklet VII), a másik a nem lakossági fogyasztók felhasználásának melegvízmérő szerinti elszámolására (1 sz. melléklet VIII.).

6./ Az egyedi mérés szerint elszámoló felhasználókkal, az 1. sz. melléklet IX., X., XI. és XII. részében szereplő szerződések kerülnek alkalmazásra. (IX. a lakossági felhasználó és X., XI., XII. az egyéb felhasználók esetén).

ELSZÁMOLÁS

10.1. Díjak

Díjak, díjrendszerek kialakításának feltételei

Az alaptevékenységhez kötődő díjrendszerek kialakítását, a távhőszolgáltatás díjainak megállapítását, alkalmazási feltételeit a mindenkor hatályos önkormányzati rendelet /jelenleg: 42/2005.(X.27.) sz./, illetve a lakossági és külön kezelt intézményi felhasználókra a 2005. évi XVIII. sz. törvény, valamint az 50/2011. (IX.30.) és az 51/2011.(IX.30.(NFM) rendeletek szabályozzák. Ennek értelmében a lakossági és külön kezelt intézményi díjszabás miniszteri rendeletben kerül meghatározásra.

A NYÍRTÁVHŐ KFT-nél – azonosan az ország más területén működő távhőszolgáltatókkal – kéttarifás díjrendszer kerül alkalmazásra. Ez azt jelenti, hogy a változó (időjárástól és egyéni felhasználástól, stb. függő) költségekre az ezekből kalkulált hődíjak, míg az állandó költségekre (pl. üzemeltetési költség, amortizáció, javítás-karbantartás, stb.) az ezekből kalkulált alapdíjak nyújtanak fedezetet.

A miniszteri ármegállapítási hatáskörbe tartozó díjakat kivéve, az árkalkuláció készítésénél az egyes költségfeleségek bázisszemeletűek (pl. bérköltség), másoknál a prognosztizált infláció (pl. működési költségek) kerül figyelembe vételre, minden esetben alkalmazva a legkisebb költség elvét, míg egyes költségek (pl. hőenergia költségek, amortizáció, stb.) a rájuk jellemző paraméterek alapján konkrét számítással kerülnek meghatározásra.

A díjak kalkulációja két nagy szolgáltatási főcsoportra készül: fűtésre és melegvízre, ill. létezik egy olyan, mérés szerint elszámoló felhasználói csoport is, amelynél a fűtés és melegvíz hődíja együttes mérés alapján együtt kerül megállapításra.

A díjak kialakításánál be kell tartani az erre vonatkozó jogszabályi előírásokat – különösen a 2005. évi XVIII. sz. a távhőszolgáltatásról szóló törvény, valamint a végrehajtására kiadott 157/2005. (VIII.15.) Kormányrendelet, illetve Nyíregyháza MJV 42/2005. (X.27.) KGY. sz. Önkormányzati rendelet előírásait.

A szolgáltatási főcsoporton belül az árkalkuláció megkülönböztet felhasználói csoportokat is aszerint, hogy az alapdíjat lekötött hőtéljesítmény, vagy fűtött légtérfogat alapján fizeti meg.

Az összköltségek felhasználói csoportokra való felosztása a változó költségek tekintetében általában hőarányosan, az állandó költségeket tekintve pedig teljesítményarányosan történik úgy, hogy a felhasználói csoportok megkülönböztetést kapnak a tekintetben is, hogy az egyes költségfeleségek terhelik-e és milyen mértékben őket (pl. a nem távhőszolgáltatói tulajdonú hőközpontról ellátott üzemi felhasználónál hőközponti villamosenergia költség nem számolható fel).

A változó (energia) költségek felhasználói csoportokra osztásával képződnek a hődíjak (fűtési hődíj, melegvíz hődíj, mért hőenergia hődíja), míg az állandó költségekből az alapdíjak (fűtési alapdíj, melegvíz alapdíj, lekötött teljesítményhez kötődő alapdíj).

Átláthatóság, költségkalkuláció

A NYÍRTÁVHŐ Kft. nem hatósági ármegállapítói jogkörbe tartozó díjainak költségkalkulációi elkészítésénél a más pontokban is érintett elveket (bázisszemelet, infláció, legkisebb költség elve, stb.) a hatályos önköltség számítási szabályzata betartásával alkalmazza. Önköltség

számítási szabályzata díjkalkulációs szabályai tartalmazzák mindazokat a természetes és az előző jogszabályok betartásával nyilván tartott költségadatokat, melyek a szabályzathoz kapcsolódó árkalkulációs tábla kitöltésével biztosítják a díjak következetes, átlátható, egységes rendszer szerinti kialakítását.

Költségfedezeti elv

A távhőszolgáltatás költségeire a megállapított díjak alkalmazásával érvényesített árbevétel, illetve a miniszteri rendeletben meghatározott mértékű, és az igénylés szabályainak betartásával igényelhető támogatás nyújt fedezetet. Az időjárás bizonytalansága, a felhasználók hőenergia felhasználási igényei és szokásai hatnak a hőenergia költségekre úgy, hogy szélsőséges esetben azok a tervezett és árakban megjelenített összeghez képest jelentősen is eltérhetnek.

Költségminimalizálási elv

A társaság gyakorlatilag nem profitorientált szervezet, a tulajdonos Önkormányzat döntése szerint a tárgyévben keletkezett eredményt nagyrészt a rendszer fejlesztésére kell fordítani. A nyereség mértéke az 50/2011. és 51/2011. (IX.30.) NFM rendeletek szerint szabályozott.

A tárgyévi költségek meghatározása a megelőző év tényköltségei alapján történik, a központi szabályozások, azok változásainak és új előírásainak megfelelően.

Valamennyi költségfeleségnél vizsgálni kell a költségcsökkentési lehetőségeket, illetve a műszaki fejlesztések révén elérhető energiaköltség megtakarításokat figyelembe kell venni. A fejlesztésekhez, beruházásokhoz kötődő kivitelezési munkákat a közbeszerzési törvény előírásait betartva kell pályáztatni, a műszakilag és pénzügyileg legkedvezőbb ajánlat kiválasztásával.

A legkisebb költség elvén elkészített és jóváhagyott üzleti terv teljesítésének figyelése évközben folyamatosan történik, az esetleges és indokolt költségnövekedések kigazdálkodására intézkedési tervek készülnek.

10.2. Mérés, elszámolás

Mérés szerinti elszámolás esetén a távhőszolgáltató a szolgáltatott távhő mennyiségét a felhasználói, vagy szolgáltatói hőközpontban, illetve a hőfogadó állomásokon hőmennyiségmérővel köteles mérni, és az azok által mutatott értékeket elszámolni.

A felhasználókkal a hőmennyiség mérés szerinti elszámolásra szerződést kell kötni.

Hőközponti mérés szerinti távhőszolgáltatás esetén a hőmennyiségmérés helye:

- a) felhasználói hőközpont esetén a hőközpont primer hőfogadó egysége,
- b) szolgáltatói hőközpont esetén a szolgáltatói hőközponttól ellátott épület hőfogadó állomása, vagy amennyiben a hőfogadó állomáson történő mérés feltételei nem biztosítottak, a hőközpont épület/épületeket ellátó önálló primer hőfogadó egysége.

Szolgáltatói hőközponti mérés alkalmazása esetén – ha az egyes épületekre jutó hőmennyiség épületenként nem szabályozható, és annak mennyisége műszaki okokból épületenként nem határozható meg – a távhőszolgáltató köteles felhasználói hőközpontok létesítésével és mérők beépítésével a hőmennyiség mérés feltételeit biztosítani.

Ez a kötelezettség csak akkor terheli a távhőszolgáltatót, ha valamennyi felhasználó a berendezés, valamint a bekötővezeték elhelyezésére alkalmas épületrész és annak üzemeltetés céljára történő használatát a távhőszolgáltató részére díjmentesen biztosítja, és ezen túlmenően:

- a) vállalja, hogy az üzembe helyezéstől számított legalább 10 évig nem mondja fel a közszolgáltatási szerződést,
- b) vállalja, hogy amennyiben a közszolgáltatási szerződés az üzembe helyezéstől számított 10 éven belül a felhasználónak felróható okból megszűnne, vagy a felhasználó a közszolgáltatási szerződést felmondja, a hőközpont felmondáskori nyilvántartási értékét a felmondással egyidejűleg egy-összegben köteles megfizetni a távhőszolgáltatónak.

Az átalakítás költségei a hőközpontban vagy hőfogadó állomáson elhelyezett mérőeszközzel bezárólag a szolgáltatót terhelik.

Távhővel már ellátott épületnek az épületrészek távhőellátását szolgáló felhasználói vezetékhalózata, az azon elhelyezendő egyedi hőmennyiségmérők, valamint az egyéb felhasználói berendezésen levő, vagy arra szerelendő szabályozók, költségmegosztók létesítése a távhőszolgáltatónak nem kötelessége.

Szolgáltatói hőközpontot magában foglaló ellátó épület, ha a saját igényének megfelelő felhasználói hőközpontot létesít, a szolgáltatói hőközpont távhőszolgáltató által történő működtetését mindaddig köteles lehetővé tenni, ameddig abból akár csak egy épületet is ellátnak távhővel.

Az alkalmazott mérőberendezésekkel kapcsolatos adatokat az Üzletszabályzat 4. sz. melléklete tartalmazza.

A felhasználó/díjfizető – eltérő megállapodás hiányában – az alapidő 1/12-ed részét, valamint a felhasználó/díjfizető által a bázis időszakban ténylegesen felhasznált hőenergia alapul vételével számított fűtési hődíjat részfizetésként havonta a tárgyhót követő hónapban – a számlákon feltüntetett fizetési határidők betartásával – köteles megfizetni a távhőszolgáltatónak. Bázis időszaknak – más megállapodás hiányában – a megelőző elszámolási időszakot kell tekinteni. Amennyiben az időjárás tényleges alakulása a tervezettől oly mértékben eltér, hogy a tervezett és a tényleges hőfelhasználás különbözete 60 napot meghaladó időtartamot figyelembe véve a 25 %-ot meghaladja, a távhőszolgáltató jogosult az eltérés mértékéig a részszámla korrekció elvégzésére.

A víz felmelegítéshez használt hő vízmennyiség szerinti elszámolása esetén a díjfizető – eltérő megállapodás hiányában – az előző elszámolási ciklusa szerinti átlagfogyasztása alapján köteles melegvíz hődíj részszámlát fizetni.

A távhőszolgáltató évente legalább egyszer a mért éves távhőfogyasztás alapján számított hődíjat a részfizetést teljesítők között szétosztja, és annak megfelelően a részfizetések összegével elszámol (a különbözetet visszafizeti, vagy beszedi) egyéb megállapodás hiányában az alábbiak szerint:

- a) amennyiben a hőmennyiségmérő csak a fűtési hőenergiát méri, a megosztás és elszámolás alapja a fogyasztási helyek légtérfogata.
- b) amennyiben a hőmennyiségmérő a fűtési és használati melegvíz hőt együttesen méri, akkor a hőmennyiségmérő által mért fogyasztásból az összes melegvíz felhasználás vízmérőjének segítségével meghatározott vízmelegítési hőt elkülöníti, és az így kapott fűtési hőmennyiséget a részfizetést teljesítők között az általuk használt helyiségek fűtött légtérfogatai arányában felosztja.

Az egyedi melegvízmérővel rendelkezők a mért fogyasztásuk arányában, a vízmérővel nem rendelkező díjfizetők pedig az előzőek szerint meghatározott, az egyedi melegvízmérők összes fogyasztásával csökkentett vízmelegítési hőenergia díjat fizetnek az általuk használt helyiségek légtérfogatainak arányában.

- c) vízfelmelegítési szolgáltatásban részesülő díjfizetők felé a víz felmelegítésére felhasznált hőmennyiség díját egyedi vízmérő alapján is el lehet számolni a

távhőszolgáltatónál jellemző átlagos fajlagos hőfelhasználás figyelembe vételével. Más megállapodás hiányában ez az elszámolási mód alkalmazandó.

- d) Az egyedi vízmérővel nem rendelkező díjfizetők a hőközponti mért összes vízmennyiség egyedi mérők által mért vízmennyiségével csökkentett hányadát egyéb megállapodás hiányában a fűtött légtérfogatuk arányában fizetik meg a távhőszolgáltatónál jellemző átlagos fajlagos hőfelhasználás figyelembe vételével.
- e) Egyedi vízmérő szerinti elszámolásnál a felmelegített víz hődíjának elszámolása a következők szerint történik:
 - ea). A használati melegvíz egyedi mérése esetén a felmelegített víz hődíját a fogyasztási helyen lévő, hitelesített, a lakás, helyiség valamennyi melegvíz kifolyó csapját megelőző vezetékszakaszon szakszerűen felszerelt vízmérőkön mért felmelegített víz mennyisége (m³) alapján kell fizetni.
 - eb). Két elszámolási időszak között havonként az előző elszámolási időszak átlagfogyasztása alapján megállapított részfizetést kell teljesíteni. A mért mennyiség és a részfizetések összegével a távhőszolgáltató évente legalább egy alkalommal elszámol.
 - ec). Amennyiben az egy hőközpontozhoz tartozó valamennyi épületrészben megvalósult a hiteles vízmennyiség mérés, a fővízmérő és a mellékvízmérők összegének különbözetét a távhőszolgáltató jogosult kiszámlázni a díjfizetők felé – eltérő megállapodás hiányában – mért fogyasztásuk arányában.

1 m³ ivóvíz felmelegítéséhez szükséges, a távhőszolgáltatónál jellemző átlagos fajlagos hőfelhasználás (GJ/víz m³) számítását a hitelesen mért hő- és használati melegvíz mennyiségek adatainak figyelembe vételével kell végezni. Ezt a fajlagos hőmennyiséget (GJ/víz m³) a távhőszolgáltató évente felülvizsgálja.

Fűtési költség megosztók esetén a fűtési hődíjat a 157/2005. (VIII.15.) Kormányrendelet 17/E.§-a alapján kell elszámolni.

Egyéb megállapodás hiányában a fűtési hődíj 30 %-a a díjfizetők épületrészei fűtött légtérfogatainak arányában, 70 %-a pedig a költségosztók értékeinek arányában kerül felosztásra és elszámolásra.

A lakóközösség döntéséről a felhasználó felhatalmazott képviselője jogosult tájékoztatni a távhőszolgáltatót. Több felhasználó együttes mérése és szabályozása esetén a felhasználók közösen választott megbízottjuk útján, vagy valamennyi képviselő együttes rendelkezésével dönthetnek.

Más megállapodás, a felhasználó/díjfizető eltérő kérelme/nyilatkozata hiányában a fűtési hődíj részfizetést a fűtési hónapokban, a HMV felhasználás díját havonta azonos összegben kell számlázni, illetve megfizetni.

10.3. Leolvasás

Hőmennyiség mérők leolvasása

A szolgáltató tulajdonában lévő hitelesített mérőműszerek havonta legalább egyszer rádiós távleolvasóval kerülnek leolvasásra és erre vonatkozó igény esetén a felhasználóval közösen felvett jegyzőkönyvben kell rögzíteni annak adatait.

Amennyiben a mérő leolvasása a műszer meghibásodása miatt nem lehetséges, az elszámolás alapját – eltérő megállapodás hiányában – a megelőző elszámolási évben a felhasználónál a kérdéses időszakkal azonos időszakban realizálódott hőfelhasználás tárgyidőszak tényleges meteorológiai átlaghőmérsékletére korrigált hőmennyiség képezi.

Használati melegvízmérők leolvasása

Fogyasztó által vételezett használati melegvíz mennyiségét /m³/ hiteles, szakszerűen szerelt melegvízmérő méri. A felhasználási helyen beépített melegvíz mérők a távkiolvasható eszközöket működtető, úgynevezett okos mérés rendszerén keresztül kerülnek kiolvasásra, az elszámolásra megkötött szerződés szerint évente legalább kétszer.

Távkiolvashatóságot biztosító melegvízmérő esetén helyszínen végzett leolvasásra abban az esetben kerül sor, ha az adat a készülékekből nem olvasható ki, illetve az távkiolvasáskor hibaüzenetet jelez.

A mérő meghibásodása, vagy nem megfelelő működése esetén a meghibásodás időszaka alatt a melegvíz díja a megelőző időszak átlagfogyasztása alapján kerül számlázásra.

Amennyiben a vízmennyiség mérő pontos leolvasása a felhasználó magatartására visszavezethető okból hiúsul meg (rongálás, jogosulatlan átalakítás, stb.), úgy az adott elszámolási időszakra a felhasználó pótdíjat köteles fizetni az erre vonatkozó önkormányzati rendelet alapján.

Fűtési költségmegosztók

Azon lakóközösségeknél, amelyek a fűtési költségmegosztók szerinti elszámolást választották, távkiolvashatóságot biztosító fűtési költségmegosztók kerülnek alkalmazásra.

Az okos mérés rendszerén keresztül a távkiolvashatóságot biztosító költségmegosztóval felszerelt felhasználási helyen, az elektronikus úton kiolvasott adatok helyessége az azok alapján készült egyéni elszámoló lapokon ellenőrizhető. Távkiolvashatóságot biztosító költségmegosztó készülék esetén helyszínen végzett leolvasásra abban az esetben kerül sor, ha az adat a költségmegosztó készülékekből nem olvasható ki, illetve az távkiolvasáskor hibaüzenetet jelez.

10.4. Számlázás

Minden szolgáltatásról, termékértékesítésről a felhasználónak, vevőnek kérés nélkül is számlát kell adni.

Számlázás rendje

A távhőszolgáltatási díjról szóló számlák külső vállalkozó bevonásával és saját hatáskörben is készülhetnek. A számlakép a vonatkozó jogszabályi előírásoknak megfelelő, amennyiben ilyen előírás hatályban van. Jogszabályi előírás hiányában a számlák formátumát a fogyasztók megfelelő tájékoztatásához és a számviteli szabályok betartásához elégséges tartalommal, a gazdaságossági szempontok előtérbe helyezésével kell kialakítani.

Számlát csak a számlakészítésre feljogosított dolgozók készíthetnek, adhatnak ki.

Számlák kiállítására csak az érvényes jogszabályok betartásával (ÁFA tv., egyéb előírások) kerülhet sor.

A kiállított számlák vevők/fogyasztók felé történő továbbításáról (postai, egyéb) a vonatkozó jogszabályi előírások szerint, a számlán feltüntetett fizetési határidő figyelembevételével gondoskodni kell.

Informatikai rendszer által előállított számlák esetén a vonatkozó jogszabályi előírások szerint gondoskodni kell a számlák szigorú sorszámozásáról és kinyomtatásáról, vagy a számlák nyomdai előállítása céljából külső fél felé történő továbbításáról, ugyancsak a fizetési határidő figyelembevételével.

Számlatípusok

I./ Távhőszolgáltatási díjról készített számlák

- a) Magánszemélyek részére készített számlák
- b) Gazdálkodó szervezetek részére készített számlák

II./ Egyéb számlák

- a) hőközpontkezelési díj, anyageladás, egyéb szolgáltatásokról készített számlák,
- b) hőszolgáltatási díjról készített számlák gazdálkodó szervezetek részére
- c) fűtésszerelési számlák, felhasználó kikapcsolás, stb.,
- d) tervdokumentáció véleményezési díjáról készített számlák,
- e) készpénzes számlák.

A távhőszolgáltató által alkalmazott számlákat és azok értelmezését 3. sz. melléklet tartalmazza.

Számlák elkészítési határideje

1./ Távhőszolgáltatási díjról

- kötegelten készülő havonkénti számlák esetében: más megállapodás hiányában a tárgyhóban,
- kézi számlák esetében: folyamatosan,
- külső szervezet bevonásával történő számlakészítésnél a megfelelő információk átadása a számlakészítésre vonatkozó határidők betartására tekintettel történik.

2./ Egyéb számlák esetén: szükség szerint folyamatosan.

10.5. Díjbeszedés, díjfizetés, visszautalás

A lakossági fogyasztók távhőszolgáltatási számláikat az alábbi módokon egyenlíthetik ki:

- pénztári befizetés:

a Nyíregyháza, Vay Ádám krt. 4-6. 1/104-106. sz. alatt működő pénztárban **készpénzben és bankkártyás fizetési móddal** lehetséges. A befizetéskor „Bevételi pénztárbizonylat”-ot állít ki a pénztáros, amin a felhasználó aláírásával igazolja a befizetést. A pénztáros a napi bevételt befizeti a társaság számlájára.

- számlák postai készpénzáttutalási megbízáson keresztül történő kiegyenlítése:

A fogyasztók a havi szolgáltatási díjról készített számláikat a számlákhoz mellékelt készpénzáttutalási megbízás segítségével is kiegyenlíthetik. Amennyiben a postai befizetés beérkezik, az analitikus nyilvántartásban könyvelésre kerül.

- folyószámláról történő számla kiegyenlítése:

Az OTP folyószámlával rendelkező fogyasztók részére a havonta elkészített számlákat terhelés céljából elektronikusan továbbítjuk az OTP Bank Rt. felé. A számlákat postai úton, vagy díjbehajtók segítségével juttatjuk el a felhasználóknak.

Az egyéb pénzügyintézetnél vezetett folyószámlával rendelkező fogyasztók részére havonta elkészített számlákat terhelés céljából GIRO rendszer segítségével juttatjuk el a pénzügyintézetek felé. A számlákat postai úton, vagy a díjbehajtók segítségével juttatjuk el a felhasználóknak.

- egyéb elektronikus fizetési módok:

A fogyasztóknak – fizetési módjától függetlenül – lehetősége van számláját még a csekken feltüntetett QR-kód segítségével is kiegyenlítenie. Az e-számla bemutatásra regisztrált díjfizetők ezen kívül DÍJNET-en keresztül történő elektronikus utalással is rendezhetik számláikat. Ezen túlmenően eseti és egyedi utalással, valamint SimplePay rendszeren keresztül is fizethetik számláikat a felhasználók.

A közületi fogyasztók távhőszolgáltatási számláinak megküldése postai úton történik, annak kiegyenlítése – amennyiben van – a felhasználóval kötött pénzügyi megállapodásban foglaltak, illetve a számlán feltüntetett fizetési módnak és határidőknek megfelelően történik.

A fogyasztók a számlákat a számlán feltüntetett fizetési határidőre kötelesek kiegyenlíteni.

Késedelmes fizetés esetén a távhőszolgáltató – egyéb szerződéses megállapodás hiányában – a számlán feltüntetett fizetési határidőt követően a törvényben előírt mértékű késedelmi kamatot számít fel, valamint a felhasználóra hárítja a késedelmes fizetés egyéb költségeit is. Ilyenek a postaköltség, az esetleges peres eljárással kapcsolatosan felmerült költségek, a végrehajtási eljárás költsége, stb.

A késedelmes fizetés a felhasználó részéről történő szerződésszegésnek minősül és a szerződésszegés esetére előírt szankciók is alkalmazhatók.

A hátralékok növekedésének mérséklésére és a díjfizetés ösztönzésére a hátralékkal rendelkező fogyasztók felé szolgáltatáskorlátozás foganatosítható.

Távhőszolgáltatás esetében a felhasználó vagy a díjfizető folyószámláján jelentkező túlfizetések kezelésének módját a 157/2005. (VIII. 15.) Korm. rendelet 3.sz. mellékletének (Távhő Közszolgáltatási Szabályzat) 20.3. pontja szabályozza.

Amennyiben a jogszabály által előírt módon visszautalt összeg nem ér célba – pénzügyintézet, posta visszafordítja – a díjfizetőt megillető összeg a felhasználó vagy a díjfizető következő számláiban kerül elszámolásra. Megszűnt, elköltözött díjfizetők esetében, – összeghatártól függetlenül – továbbra is lehetőség van ismételt visszautalásra.

Olyan aktív díjfizetők esetében, akiknek még készül számla, az ismételt visszautalási kérések – mérlegelendő és méltányolható esetekben – csak vezetői engedélyezés mellett teljesíthetők.

10.6. Díjbehajtás

A havi számlakészítés időpontjában fennálló díjhátralékról a fogyasztók a kibocsátott számlákon feltüntetett információkból folyamatos tájékoztatásban részesülnek.

A 30 napnál régebben lejárt számlatartozások esetén behajtási folyamat indul.

Ha a lakossági fogyasztó a számláját határidőben nem egyenlíti ki és a hátraléka eléri a 40 ezer forintot, egyéb megállapodás hiányában **fizetési felszólítás** kiküldésére kerül sor, melyben tájékoztatás történik arról is, hogy a további hátralék felhalmozás csökkentése érdekében HMV kizárással korlátozható a részére nyújtott szolgáltatás. (Ez a levél tértivevényes, konkrét időpontot tartalmaz a kizárás időpontjára vonatkozóan.)

Nem lakossági fogyasztók díjtartozásának behajtása érdekében fizetési felszólítást küldünk, és a felszólítást követően a mindenkori jogszabályoknak megfelelő intézkedések történnek a behajtás érdekében.

Ha a fogyasztó a felszólítás után sem rendezi tartozását, nem működik együtt a hátralék rendezésében, valamint megakadályozza a szolgáltatásból való kizárást, akkor továbbításra kerülhet az eset a Járásbíróság felé a szükséges intézkedések megtétele érdekében (együtt működésre felhívás, illetve rendelje el a bejutást a felhasználási helyre).

A helyszíni ellenőrzésről, a használati melegvíz szolgáltatásból való kizárásról jegyzőkönyvek készülnek (vagy a sikerességről, vagy a sikertelenségről, illetve annak okáról, mely továbbításra kerül a Járásbíróság felé is).

A **peresítés** előtti fizetési felszólítás a jogi eljárás elindulásának első lépéseként kerül kiküldésre. Ebben a fizetési felszólításban az adott időszakkal kapcsolatos, ki nem egyenlített számlák összegszerűen szerepelnek, megkülönböztetve a tárgyhavi számlákat az esetleges elszámoló számláktól.

A fizetési meghagyás és végrehajtás

A peresítés előtti fizetési felszólítás kiküldése után, ha az nem vezetett eredményre, fizetési meghagyás kibocsátása iránti kérelem előterjesztésére kerül sor, a felszólítás kiküldése és a meghagyás benyújtása közti időszakban történt befizetések figyelembe vételével.

Amennyiben a fizetési meghagyásnak ellentmond a fogyasztó, akkor az eljárás polgári perré alakul.

Ha nem mond ellent, akkor a fizetési meghagyás jogerőssé válik, melyről a közjegyző határozatot küld.

A fizetési meghagyás kibocsátása iránti kérelem jogerőre emelkedését követően megindul a végrehajtási eljárás.

Díjbehajtók tevékenysége

Ha a fogyasztó határidőre nem rendezi tartozását és hátraléka 60 napnál régebbi, akkor díjbehajtó keresi fel a tartozás rendezése érdekében.

A díjbehajtók megadott körzetekben dolgoznak, arcképes igazolvánnyal rendelkeznek. A díjbehajtók az elvett összegről kézi pénztári bizonylatot állítanak ki, melyre felvezetésre kerül, hogy mely jogcímre vették el az összeget.

„**Fizetési felszólítót**” dob a postaládába, ha a díjfizetőt nem találja otthon.

A díjbehajtók tevékenysége a behajtási eljárással párhuzamosan zajlik egészen a jogi eljárások megkezdéséig.

Részletfizetés

Egyedi kérelem esetén van lehetőség **részletfizetési megállapodás kötésére**, amennyiben az elősegíti a hátralék rendezését. Peres eljárásban a bíróság előtt, végrehajtási eljárásban a végrehajtó előtt is van lehetőség részletfizetési megállapodás megkötésére.

Amennyiben a felhasználó/díjfizető a folyamatos szolgáltatással kapcsolatos fizetési kötelezettségét, és/vagy a megállapodás bármelyik részletét határidőben nem teljesíti, a megállapodás külön értesítés nélkül felbomlik és a követelés egy összegben válik esedékessé.

Amennyiben a felszólítási eljárások eredménytelenül zárultak, a távhőszolgáltató követelését értékesítheti követelés kezelésre jogosult társaságok részére.

10.7. Díjkezdvezmény, díjvisszatérítés, pótdíj

Ha több személy tulajdonában lévő, hőközponti mérés szerinti távhőszolgáltatásban részesülő épület távhőszolgáltatási díjait több díjfizető helyett egy összegben egyenlítik ki, a felhasználó a távhőszolgáltatóval kötött megállapodás alapján díjkezdvezményt kaphat.

Ha a távhőszolgáltató szolgáltatási kötelezettségének – a terv szerinti karbantartás időtartamát kivéve – folyamatosan három napot meghaladóan, neki felróható okból nem tesz eleget, a szerződésben meghatározott alapidíj szüneteltetés időtartamával arányos részének kétszeresét fizeti vissza.

Díjvisszatérítés illeti meg a díjfizetőt abban az esetben is, ha a vízmennyiség szerinti melegvíz hődíj fizetése esetén üzemképes felhasználói berendezések rendeltetésszerű működése mellett, folyamatos vételezésnél a melegvíz hőmérséklete a kifolyónál mérve nem éri el a 40 °C hőmérsékletet. A díjvisszatérítés mértékének számítása: ha a víz hőmérséklete 35-39 °C, akkor a fogyasztót a csökkent értékű szolgáltatás időtartamára °C-onként 20 % mértékű melegvíz hődíjvisszatérítés illeti meg, amelyet a következő számlázás alkalmával érvényesíteni kell.

A díjvisszatérítési kötelezettség a szolgáltató hibájából bekövetkező eseményeknél terheli a Szolgáltatót.

Ha a felhasználó a szerződésben lekötött hőtéljesítményt egy-egy napon folyamatosan 30 percnél hosszabb időtartamon keresztül túllépi, annyiszor kell az esetenként vételezett hőtéljesítménytöbblet után alapidíjhoz kapcsolódó pótdíjat fizetnie, ahány napon a lekötött hőtéljesítményt túllépte. Az alapidíjhoz kapcsolódó pótdíj mértéke a túllépésre eső éves alapidíj 1/6 része. Az alapidíjhoz kapcsolódó pótdíj megfizetése nem mentesít a szerződésszegés egyéb jogkövetkezményei alól.

Ha a felhasználó, illetőleg a díjfizető a Tszt. 49. § (2) bekezdésének c), d), f) és g) pontjaiban szabályozott szerződésszegést, vagy egyéb módon szabálytalan vételezést valósít meg, a szolgáltatás díján felül pótdíjat köteles fizetni az okot adó körülmény, illetve az akadályoztatás megszűnéséig. A pótdíj mértékét Nyíregyháza MJV Közgyűlésének 42/2005. (X.27.) sz. rendelete 12. § (3) bekezdésében rögzíti, 2014. január 1-től 150 000 Ft összegben.

A fogyasztó tulajdonában lévő egyedi vízmérő elszámolásra alkalmatlanná válása, hitelesítés fogyasztó hibájából való elmulasztása esetén, továbbá, ha a távhőszolgáltató tulajdonában lévő egyedi vízmérők ellenőrzését, hitelesítését, javítását nem teszi lehetővé, akkor a 42/2005. (X.-27.) KGY sz. 12. §-ban foglaltaknak megfelelően a díjfizető felé vízmérővel nem rendelkezőként történik a melegvíz hődíj elszámolása.

Szociális támogatások

Különböző, szociális rászorultsági alapon - alapítványok és önkormányzat - által nyújtott támogatások számlában történő érvényesítésével lehetőség van az érintett fogyasztók fizetői körben tartására.

A támogatások a távhőszolgáltatási számla végösszegét, azaz a díjfizető által fizetendő összeget csökkentik. A támogatásokat csak a távhőszámla bruttó összegének erejéig lehet felhasználni, az készpénzként nem fizethető ki.

11.

KAPCSOLATTARTÁS

A felhasználókkal való kapcsolattartás főként az ügyfélszolgálaton keresztül történik, mellyel kapcsolatos részletes szabályokat a 3. és 4. fejezetek tartalmazzák.

A távhőszolgáltató a felhasználókkal írásban is kapcsolatot tart a rendszeresen–megjelenő hírlevél formájában.

Jelentős változásokat, illetve az előre tervezhető karbantartási, felújítási munkák miatti szüneteltetés időpontját és várható időtartamát a helyszínen kifüggesztett értesítések formájában közölni kell a felhasználókkal.

A felhasználók a távhőszolgáltató működésével kapcsolatosan részletes tájékoztatást kaphatnak a szolgáltató internetes honlapján keresztül is.

A NYÍRTÁVHŐ KFT. a távhőszolgáltatásról szóló törvényben foglalt általános szabályok a Magyar Energia és Közmű-szabályozási Hivatal által kidolgozott ajánlások, a Nyíregyháza Megyei Jogú Város Közgyűlése által hozott szabályozások/rendelet figyelembevételével együttműködik az országos és a helyi fogyasztóvédelmi szervekkel, fogyasztói érdekképviselőkkel annak érdekében, hogy a felhasználókat érintő kérdésekben:

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

Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Kormányhivatal Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztályhoz Cím: 4400 Nyíregyháza, Hatzel tér 10. Telefonszám: +36 42/500-694, Telefax: +36 42/504-398, E-mail: muszak@szabolcs.gov.hu , fogyasztovedelem@szabolcs.gov.hu

Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület (4400 Nyíregyháza, Széchenyi u.2 II/205.)

Nyíregyháza Megyei Jogú Város Jegyzője (4400 Nyíregyháza, Kossuth tér 1.);

Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Kereskedelmi- és Iparkamara mellett működő Békéltető Testület (4400 Nyíregyháza, Széchenyi u. 2.);

Általában a fogyasztók társadalmi érdekképviselőinek minősülnek azok a társadalmi szervezetek, illetőleg szövetségek, amelyeket a felhasználók az egyesülési jogról szóló 1989. évi II. törvény alapján kifejezetten a fogyasztók érdekképviselője céljából hoztak létre, és annak megfelelően működtetnek.

A NYÍRTÁVHŐ KFT. azokkal a fogyasztói érdekképviselői szervekkel működik együtt, amelyek írásban bejelentették nála, vagy az önkormányzat jegyzőjénél együttműködési szándékukat a fogyasztói érdekvédelem terén.

A NYÍRTÁVHŐ KFT., mint szolgáltató a fogyasztóvédelmi szervek, fogyasztói érdekképviselők illetékességébe tartozó, a felhasználókat érintő kérdésekben az együttműködést nem tagadja meg, a közérdekű adatokat – kivéve szolgálati titkot – hozzáférhetővé teszi, a felhasználókat érintő tervezett intézkedésekről tájékoztatást ad.

Közérdekű adatnak tekintendők az 2011. évi CXII. az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló törvény előírásainak megfelelő adatok. A társadalmi

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

A fogyasztóvédelmi szervek, fogyasztói érdekképviselők által kezdeményezett ügyekben a távhőszolgáltató ügyintézési határideje a jogszabályban rögzített határidőktől nem térhet el. A társaságot a hatóságokkal és harmadik személlyel szemben – amennyiben a képviseletet nem az ügyvezető igazgató látja el – a munkavállalók munkaköri leírásukban meghatározott feladatok teljesítése során, és az abban rögzített módon képviselhetik. Az ügyvezető igazgató meghatározott ügyekben történő képviseletre meghatalmazhatja a társaság munkavállalóit, vagy más személyeket.

12.

ÁRSZABÁS

A távhőszolgáltatás lakossági díjait a 2005. évi XVIII. sz. törvény szerint „a miniszter rendeletben állapítja meg, a nem lakossági felhasználók távhőszolgáltatási díjait jelenleg a Nyíregyháza Megyei Jogú Város Közgyűlésének 10/2012 (I.19.) sz. határozata tartalmazza.

A Tszt. 57/E. § (1) szerint: a hatósági árnál magasabb árat a szerződésben érvényesen kikötni nem lehet. A hatósági árat kell alkalmazni abban az esetben, ha a felek az árban nem állapodtak meg, vagy ha jogszabály megsértésével más árban állapodtak meg.

A NYÍRTÁVHŐ KFT által alkalmazott, szolgáltatási díjon túli egyéb díjak:

Térítési díj fizetési kötelezettség terheli a megrendelőt a hibajavításon túl a légtelenítési, beszabályozási igény, valamint a szolgáltatói berendezések általa igényelt soron kívüli ellenőrzése esetén is, ha az ellenőrzés során hiba nem állapítható meg.

A megrendelésre végzett tevékenység felhasznált anyagokon túli térítési díjait a lenti táblázat tartalmazza. A felhasznált anyagok költségét a beszerzés, illetve a NYÍRTÁVHŐ Kft. által nyilvántartott értékeknek megfelelő áron kell megfizetni.

Tevékenység megnevezése	Nettó egységár
kiszállási díj	1870 Ft/alkalom
helyszíni munkavégzés óradíja	a mindenkor érvényben lévő minimális építőipari rezsióradíj
egyéb szolgáltatás mérnöki óradíja	10.000 Ft/óra
papír alapú számla pótlás díja	300 Ft/lap

Megkezdett munkavégzés esetén minimálisan 1 óra számlázandó, és minden megkezdett munkavégzési óra egész órának számít.

A három hónapnál régebbi, vagy az egy hónapnál hosszabb számlázási időszakra vonatkozó számla másolat kiadása a fogyasztó kérésére költségtérítés ellenében történik.

Számlamásolat kiadására csak 5 éven belüli időszakra vonatkozóan van lehetőség.

Infravörös diagnosztikai vizsgálatok: (5 tételből áll)

1. Helyszínen eltöltött effektív munka: 5.000,- Ft/megkezdett óra/fő + ÁFA. Minimális elszámolási idő 1 óra.
2. A hőkamera gépköltsége: 51.930,- Ft/óra + ÁFA.
3. Az elkészített felvételek kiértékelése: 1.790,- Ft/felvétel + ÁFA.
4. Szakvélemény készítése, dokumentálás: 62.650,- Ft/db + ÁFA.
5. Kiszállási díj: 1.870,- Ft/alkalom

Hőközpont kezelési díj:

17.500,- Ft/hó + ÁFA

Plombázási díj:

1. A mindenkor érvényben lévő minimális építőipari rezsióradíj 30 %-a/megkezdett óra + ÁFA
2. Kiszállási díj: 1.870.- Ft/alkalom

Ürités-töltés díja:

1. A mindenkor érvényben lévő minimális építőipari rezsióradíj/megkezdett óra + ÁFA
2. Kiszállási díj: 1.870.- Ft/alkalom

Légekőbméter felmérés díja:

- I. alkalommal:
 1. kiszállási díj: 1.870.- Ft
- II. alkalommal:
 1. kiszállási díj: 1.870.- Ft
 2. A mindenkor érvényben lévő minimális építőipari rezsióradíj/megkezdett óra + ÁFA

Fűtés indítás, menetrend módosítás díja:

- I. alkalom: díjmentes
- II. minden további alkalom:
 1. A mindenkor érvényben lévő minimális építőipari rezsióradíj/megkezdett óra + ÁFA
 2. Kiszállási díj: 1.870.- Ft/alkalom

HMV mérő beépítése:

Megrendelés esetén, felmerült költségek alapján.

„NYÍTÁS” egyszeri belépési díja:

a mindenkori éves alapdíj 1/10 részének megfelelő díjjal, az átlagos méretű lakás fűtött légtérfogata alapján számolt költség ezer forintra kerekített összege, jelenleg 5000 Ft/hőleadó

Közérdekű adat igénylés esetén felmerülő másolat készítés térítési költsége:

a mindenkori jogszabályok által meghatározottak szerint, jelenleg a 301/2016 (IX.30.) Kormányrendelet alapján.

Postai tudakozvány igénylésének díja

Postai úton történő visszautalás esetében a fogyasztónak – írásos kérelem alapján – utólag lehetősége van a kézbesítésre vonatkozó információkat a távhőszolgáltatótól igényelni.

A kézbesítési információkat a Nyírtávhő Kft. postai tudakozvány igénylése útján biztosítja, melynek költségét az információt igénylő fogyasztónak előre – a személyes ügyfélszolgálaton keresztül készpénzfizetési számla ellenében, vagy a levelezési címre megküldött díjbekérő alapján – kell megfizetnie. Díjként a tudakozvány költsége fizetendő, mely a mindenkori postai díjszabásban rögzítettek szerint kerül megállapításra.

Mellékletek

1. sz. melléklet: ALKALMAZOTT SZERZŐDÉS TÍPUSOK
2. sz. melléklet: ALKALMAZOTT NYOMTATVÁNYOK
3. sz. melléklet: ALKALMAZOTT SZÁMLÁK
4. sz. melléklet: ALKALMAZOTT MÉRŐBERENDEZÉSEK
5. sz. melléklet: VONATKOZÓ JOGSZABÁLYOK
6. sz. melléklet: MŰKÖDÉSI ENGEDÉLY
7. sz. melléklet: FŰTÖTT LÉGTÉRFOGAT MEGÁLLAPÍTÁSOK, REKLAMÁCIÓS FELMÉRÉSEK

Függelék

1. sz. függelék: NYÍRTÁVHŐ KFT. szervezeti felépítése