

BAKONYI ERŐMŰ ZRT.

**TÁVHŐSZOLGÁLTATÁSI
ÜZLETSZABÁLYZAT**

2009.

A szolgáltató főbb adatai :

Társaság cégneve:	Bakonyi Erőmű Zártkörűen Működő Részvénytársaság
Rövidített neve:	Bakonyi Erőmű Zrt.
Székhelye:	8401 Ajka, Gyártelep
Alapítója:	Állami Vagyonügynökség
Jogelődje:	Bakonyi Hőerőmű Vállalat
Cégbejegyzés helye:	Veszprém Megyei Bíróság, mint Cégbíróság Veszprém
Cégbejegyzés ideje:	1992. október 19.
Cégbejegyzés száma:	Cg. 19-10-500026
Működés időtartama:	Határozatlan
Működés megkezdésének időtartama:	1992. január 01.
Alapító okirat kelte:	1991. december 31.
Üzleti év kezdete, vége:	Megegyezik a naptári évvel

a.) Távhőtermeléssel és- szolgáltatással kapcsolatos tevékenységi körei:

- 35.11 Villamosenergia termelés
- 25.11 Fémszerkezet gyártása
- 25.21 Központi fűtési kazán, radiátor gyártása
- 26.51 Mérőműszergyártás
- 27.90 Egyéb villamos berendezés gyártása
- 28.11 Motor, turbina gyártása
- 28.21 Fűtőberendezés, kemence gyártása
- 33.20 Ipari gép, berendezés üzembe helyezése
- 35.30 Gőzellátás, légkondicionálás
- 36.00 Vízttermelés-, kezelés-, ellátás
- 43.22 Víz-, gáz-, fűtés-, légkondicionáló szerelés
- 43.29 Egyéb épületgépészeti szerelés

b.) Társaság szervezeti tagozódása:

Közgyűlés

Igazgatóság

Felügyelő Bizottság

Könyvvizsgáló

Képviselőre jogosult neve: Németh Frigyes vezérigazgató**1./ ÁLTALÁNOS RÉSZ****1.1 Az Üzletszabályzat hatálya, érvényességi köre**

A Bakonyi Erőmű Zrt. – mint távhőtermelő és egyben távhőszolgáltató Üzletszabályzata a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. sz. törvényben, továbbá a távhőszolgáltatásról szóló 157/2005.(VIII.15.) Kormány rendeletben megfogalmazott cél – a felhasználói igényeket szolgáló gazdaságos, folyamatos és biztonságos távhőtermelés és távhőszolgáltatás – megvalósítása érdekében, a helyi szolgáltatási sajátosságok figyelembevételével szabályozza a távhőszolgáltató működését. Meghatározza a távhőszolgáltató kötelezettségeit és jogait, szabályozza a távhőszolgáltató és a felhasználó szerződéses viszonyát, a mérés és elszámolás rendjét, továbbá a szolgáltatónak a felhasználókkal, fogyasztóvédelmi felügyelőségekkel és a felhasználói érdekképviselői szervezetekkel való együttműködését.

Az Üzletszabályzat – Ajka város Kandó Kálmán lakótelep területén – a távhőszolgáltatásba bekapcsolt felhasználókra és díjfizetőkre, valamint a távhőszolgáltatóra vonatkozó rendelkezéseket és részletes információkat tartalmazza.

A távhőszolgáltató az Ajka Város Önkormányzat Jegyzője által kiadott működési engedély alapján, - mely engedély meghatározatlan időre szól - jogosult Ajka város Kandó Kálmán lakótelep területén a jogszerűen létesített, használatba vett és az általa üzemeltetett távhővezeték-hálózaton keresztül távhőszolgáltatni.

Fentiek a Bakonyi Erőmű Zrt. – mint távhőszolgáltató – részére az engedélyes távhőrendszerekre vonatkozóan: üzemeltetési, fejlesztési és szolgáltatási jogokat és kötelezettségeket jelentenek.

1.2 A távhőszolgáltató működési területe Ajka, Kandó Kálmán lakótelep.

A távhőszolgáltató címe és székhelye:

Bakonyi Erőmű Zrt.
8401 Ajka, Gyártelep. Pf. 134.
Tel.: 88/211-355
Fax: 88/211-577

Távhőtermelő és távhőszolgáltató rendszerek megnevezése :

- 1./ Bakonyi Erőmű Zrt. MEH 95/1999 sz. engedélye alapján működtetett hőtermelő berendezései
- 2./ Ajka, Kandó Kálmán lakótelepi távhőrendszer

Az Üzletszabályzat Ajka Város Önkormányzatának Jegyzője által jóváhagyott időpontban lép hatályba.

Érvényessége a visszavonásig szól, illetve ameddig azt jogszabály hatályon kívül nem helyezi.

2./ KAPCSOLAT A FELHASZNÁLÓKKAL, ÜGYFELEKKEL

2.1. Ügyfélszolgálat, tanácsadás

A Bakonyi Erőmű Zrt. a távhőszolgáltatásba bekapcsolt vagy bekapcsolódni kívánó felhasználók részére – a megfelelő tájékoztatás érdekében – ügyfélszolgálati tevékenységet is ellát.

Az ügyfélszolgálat feladata megfelelő tájékoztatást adni :

- a távhőszolgáltatás igénybevételének feltételeiről,
- az új felhasználói berendezések létesítésének feltételeiről, engedélyezéséről,
- a közüzemi szerződésekben meghatározott kérdésekről,
- a meglévő felhasználói berendezések üzemeltetéséről, szabályozásáról és a hőfogyasztás méréséről,
- az energiatakarékossági lehetőségekről,
- a szolgáltatott távhő mérés szerinti elszámolásáról,
- a díjfizetés rendjéről,
- a mérőeszközök javítási, hitelesítési és szükség szerinti cseréjének kérdéseiről,
- a panaszok kivizsgálásának rendjéről,
- az ügyeleti szolgálat tevékenységéről,
- a hőszolgáltatás vállalkozási tevékenységéről,
- a hibabejelentések módjáról.

2.2. Ügyfélszolgálati tevékenység megjelölt helyei

Bakonyi Erőmű Zrt
8401 Ajka, Gyártelep Pf. 134.

Tájékoztatás: műszaki, üzemeltetési, javítási, karbantartási ügyekben
Ügyfélfogadás: 0 – 24 óra
Tel.: 88/211-355 / 2460 (termelésirányító)
Fax: 88/211-577

Tájékoztatás: műszaki, jogi, díjfizetési ügyekben.
Ügyfélfogadás: 07 – 14 óra
Tel.: 88/211-355
Fax: 88/211-577

3./ KAPCSOLAT A KÜLSŐ KÖRNYEZETTEL

A távhőszolgáltató kapcsolatot tart:

- az általános és egyedi közüzemi (szolgáltatási) szerződéssel rendelkező, a távhőszolgáltatásba bekapcsolt felhasználókkal, a szerződésekben foglaltak teljesítése érdekében,
- Ajka Város Önkormányzatával, a távhőszolgáltatásba bekapcsolódni kívánó felhasználói igények teljesítésével kapcsolatos műszaki, gazdaságossági és fejlesztési kérdésekben,
- a fogyasztóvédelmi, ill. a felhasználók társadalmi érdekképviselői szervezeteivel.

4./ TÁVHŐSZOLGÁLTATÁSSAL KAPCSOLATOS FOGYASZTÓVÉDELEM

A távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény, illetve a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény alapján távhőszolgáltatáshoz kapcsolódó közvetett és közvetlen fogyasztóvédelmi feladatokat:

- Ajka Város Önkormányzatának Jegyzője,
- Veszprém Megyei Fogyasztóvédelmi Felügyelőség,
- Fogyasztóvédelmi Felügyelőség,
- Magyar Energia Hivatal,
- Társadalmi érdekképviselői szervezetek

látnak el.

Az 1997. évi CLV. törvény 2.§. h./ alapján a felhasználói érdekek képviselőjét ellátó társadalmi szervezetek azok, amelyeket az egyesülési jogról szóló 1989. évi II. törvény alapján a felhasználók érdekeinek védelmére hoztak létre és az illetékes bíróság nyilvántartásba vett.

4.1 Felhasználók érdekképviseleti szervezeteinek jegyzéke

- Magyar Energiafogyasztók Szövetsége
- Vezetékes Energiafelhasználók Szövetsége
- Települési Önkormányzatok Országos Szövetsége
- Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület

A távhőszolgáltatással kapcsolatosan felmerülő fogyasztóvédelmi feladatok ellátásában – hatásköri megosztásra való tekintet nélkül – az érintett szervek és szervezetek kivétel nélkül mindegyike felléphet a felhasználók érdekeinek sérelme vagy ennek veszélye esetén a vonatkozó jogszabályokban meghatározott esetekben és módon. A társadalmi felhasználói érdekképviseletek – a társadalmi tevékenység elsegítése érdekében a fogyasztóvédelmi feladatok ellátásánál – a jogszabályi feltételeknek való megfelelést és a közreműködési szándékot írásban jelentik be az érintett fogyasztóvédelmi szerveknek, illetve a távhőszolgáltatónak.

A felhasználók panaszos ügyeinek kivizsgálásában, érdekeinek képviseletében – erre irányuló írásbeli meghatalmazás alapján – a felhasználói érdekképviselet is felléphet. Ez esetben a felhasználói érdekképviseletet a felhasználó jogai teljes egészében megilletik.

A feljogosított szervezetek által végzett ellenőrzések, vizsgálatok és eljárások során a távhőszolgáltató köteles mindazokat az adatokat, információkat a vizsgálatot végzők rendelkezésére bocsátani, melyek a felhasználói érdekvédelem gyakorlásához szükségesek és a felhasználókat érintő kérdésekkel kapcsolatosak (együttműködési kötelezettség).

5./ FELHASZNÁLÓK PANASZÜGYEIVEL KAPCSOLATOS ELJÁRÁSI KÉRDÉSEK

A panasz olyan szóban, írásban bejelentett (benyújtott) kérelem, mely egyéni vagy csoportos jogsérelem, illetőleg érdeksérelem orvoslására vagy megszüntetésére irányul. A közérdekű bejelentés olyan körülményekre, hibára vagy hiányosságra hívja fel a figyelmet, amelynek megszüntetése a közösség érdekeit szolgálja.

- 5.1 A felhasználó panaszával elsősorban a távhőszolgáltató ügyfélszolgáltató tevékenységet ellátó helyeihez fordulhat, ahol a panasz jellegének és behatárolásának elbírálása, az intézkedés megtételének szükségessége és módja – meghatározásra kerül.
- Az elbírálás során figyelembe kell venni a felhasználói berendezésekre vonatkozó és azok üzemeltetésére, fenntartására vonatkozó – a távhőszolgáltatót nem érintő – hatáskört.

A távhőszolgáltató a felhasználó panaszát – annak indokoltságának figyelembevételével – azonnal, legkésőbb 30 napon belül kivizsgálja és ennek eredményéről a felhasználót, illetőleg a felhasználó által megnevezett érdekképviselet szervezetet írásban tájékoztatja.

A panasz kivizsgálásának eredményeképpen elutasítás esetében – az elutasítás okát részletesen meg kell indokolni.

5.2 A felhasználó panaszával Ajka Város Önkormányzatának Jegyzőjéhez is fordulhat, a távhőszolgáltatónál tett panaszos ügyek kivizsgálásának vagy megszüntetésének eredménytelensége, illetve annak jellege miatt.

Ez esetben a jegyzői hatáskörben – a panasz, bejelentés eredményes kivizsgálása érdekében – ellenőrzést gyakorol :

a./ távhőtermelőt, illetve távhőszolgáltatót érintően

- a biztonságos, hatékony távhőtermelési és távhőszolgáltatási engedélyekben, idevonatkozó rendeletekben és üzletszabályzatban előírt feltételek meglétével és azok teljesülésével kapcsolatos kérdésekben,
- ellenőrzési feladatok ellátásához jogosult a szükséges dokumentumokat és információkat a távhőszolgáltatótól megkérni, kérelem esetén azokat a fogyasztóvédelmi felügyelőségek vagy a felhasználók társadalmi érdekképviseleti szervezetek rendelkezésére bocsátani,
- a távhőszolgáltató által alkalmazott díjszerkezet, költség összetevők indokolt alkalmazását.

b./ felhasználási helyet érintően

- a mérés szerinti elszámolás alapját képező hőmennyiségmérő, költségmegosztó, használati melegvízmérő – ellenőrzés, leolvasás, szerződésszegés, felhasználói berendezés ellenőrzés, szabálytalan vételezés miatti – a beépítés helyére történő bejutását elrendelheti, amennyiben azt a felhasználó nem teszi lehetővé,
- a távhő vételezésére vonatkozó szerződésszegés, szabálytalan vételezés esetén elrendelheti a távhőszolgáltatás felfüggesztését.

Az Önkormányzat Jegyzője az általa hozott határozatát az energiaellátás folyamatos biztosítása érdekében – fellebbezésre való tekintet nélkül – végrehajthatóvá nyilváníthatja.

Az ügyintézés határideje : KET szerint.

5.3 A felhasználó panaszával a Veszprém Megyei Fogyasztóvédelmi Felügyelőséghez is fordulhat.

6./ TÁVHŐTERMELŐI ÉS TÁVHŐSZOLGÁLTATÓI KÖTELEZETTSÉGEK ÉS JOGOK

A Bakonyi Erőmű Zrt. – mint távhőtermelő és egyben távhőszolgáltató – köteles és egyben jogosult – a részére kiadott működési engedélyekben foglaltak szerint Ajka város Kandó Kálmán lakótelep területén : hatáskörébe tartozó távhőtermelő létesítmények és távhőszolgáltató rendszerek általi folyamatos, biztonságos, az elvart színvonalon történő, meghatározott mértékű távhő termelésére és távhő szolgáltatására.

6.1 A távhőszolgáltató köteles :

- az ellátási feladatok teljesítése érdekében - az üzemeltetési és fenntartási feladatok mellett új, vagy növekvő igények kielégítésére a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. számú törvény által meghatározott feltételek mellett – a szükséges fejlesztéseket elvégezni,
- engedélyezési eljárások, ellenőrzések, felhasználói panaszok esetén az előírt formában és tartalomban a felhasználói érdekekkel kapcsolatos adatokat, információkat az engedélyező illetve az ellenőrzésekre, vizsgálatokra feljogosított szervek és szervezetek rendelkezésére bocsátani (együtműködési kötelezettség),
- a távhőellátás teljesítése esetén – a lakossági és az egyéb felhasználóval – a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. számú törvény 37.§. és annak végrehajtására kiadott 157/2005.(VIII.15.) Korm.sz. rendelet 3. sz. melléklete a Távhőszolgáltatási Közüzemi Szabályzat (TKSZ) 9. szerinti tartalommal – általános és egyedi közüzemi szerződést kötni,
- újonnan létesítendő felhasználói berendezések bekapcsolása esetén – a szolgáltatói berendezés üzembiztonsága, vagyonbiztonság, valamint az élet- és egészségvédelem, továbbá a vételezési feltételek, körülmények biztonságos teljesítése érdekében – felülvizsgálatot és ellenőrzést végezni,
- a távhőtermelői és szolgáltatói berendezések állandó és folyamatos üzemképes állapotának biztosításáról, rendszeres karbantartásáról, előre nem tervezhető meghibásodások, üzemzavarok esetén lehető legrövidebb időn belüli hibaelhárításról és ezen okok miatti szüneteltetés vagy csökkentett mérték szolgáltatás miatt – az érintett felhasználók haladéktalan értesítéséről gondoskodni,
- tervszerű korlátozások, szüneteltetések, és energia korlátozás esetén az önkormányzatot és a korlátozással érintett felhasználói kört haladéktalanul értesíteni – a korlátozás várható időtartamáról, az elrendelés kezdeti és feloldási időpontjáról,
- tervszerű és előre tervezhető karbantartási, felújítás, javítási munkavégzések megkezdéséről és várható befejezési időpontjáról – amennyiben ez a szolgáltatást érinti – a felhasználókat a munkák megkezdése előtt - 10 nappal - értesíteni,
- a távhőtermelő és távhőszolgáltatói létesítmény idegen ingatlanon történő elhelyezése során a létesítmények elhelyezésével kapcsolatosan okozott kárt – az ingatlan tulajdonosának megtéríteni,
- a távhővel szolgáltatott fűtési- és használati melegvíz műszaki – energetikai paramétereinek, körülményeinek meghatározása mellett – a mérés feltételeit, az elszámolás és díjfizetés módját, rendjét, nyilvántartási rendszerét, az alkalmazott adatkezelési rendszert – meghatározni,
- az általa működtetett ügyfélszolgálaton keresztül a felhasználókat tájékoztatni a távhőszolgáltatás igénybevételének feltételeiről, változásairól, az általános közüzemi szerződésben

foglaltak tartalmáról, különös tekintettel a számlázás rendjéről és a szolgáltatás minőségéről.

6.2 A távhőszolgáltató jogosult:

- új, vagy növekvő távhőigénnyel jelentkező felhasználási hely tulajdonosa részére a szükséges teljes fejlesztési költségek fedezésére – csatlakozási díjat felszámítani,
- távhőszolgáltatói létesítmény idegen ingatlanon történő elhelyezéséhez és annak használatára kisajátítási, használati, biztonsági övezet kijelölési és vezetékJogot kérni,
- az élet- és vagyonbiztonság veszélyeztetése, a termelői és szolgáltatói berendezések üzemzavara esetén, valamint más módon el nem végezhető munkák elvégzéséhez a távhőszolgáltatást a szükséges legkisebb felhasználói körben és időtartamban szüneteltetni,
- az országos tüzelőanyag-hiány miatt nála, vagy a vele szerződéses jogviszonyban álló energiaszolgáltatóknál fellépő termelés kiesés esetén, vagy környezetvédelmi érdekből a távhőszolgáltatást korlátozni,
- a felhasználó vételezését, a felhasználói berendezés állapotát – az ingatlan tulajdonosának, illetőleg használójának személyes érdekei figyelembevételével – vészhelyzet vagy annak gyanúja esetét kivéve – munkanapokon 8 és 20 óra között – ellenőrizni, az ellenőrzést csak erre feljogosított és arcképes igazolvánnyal rendelkező személy végezheti.

6.3 Felhasználási helyek létesítésének, bővítésének feltételei, engedélyezés és eljárás

Új felhasználói hely, felhasználói berendezés létrehozása előtt vagy többletteljesítmény igényének jelentkezése esetén – az igénybejelentő tulajdonosának részéről írásbeli tájékoztatást kell kérnie a távhőszolgáltatótól.

A felhasználói igénybejelentésnek a következőket kell tartalmaznia:

- felhasználó neve, pontos címe,
- tervezett felhasználási hely és létesítmény megnevezése,
- az igényelt többletteljesítmény fűtési- és használati melegvíz készítésének csúcshőigény megadásával,
- technológia csúcshőigény megadása,
- üzembe helyezés tervezett időpontja,
- a tervezett beruházás teljes költsége.

A benyújtott – előzetes – igénybejelentésre a távhőszolgáltató köteles 30 napon belül az igény kielégítésének műszaki-gazdasági feltételeiről tájékoztatást adni és a legkedvezőbb távhő vételezési mód meghatározásában az igénylővel együttműködni.

A távhőszolgáltató részéről kiadott engedély tartalmazza a csatlakozás és bővítés feltételeit is, melynek birtokában a műszaki feltételek és követelmények szerint – a létesítmény tervezési előírásainak és engedélyeztetési eljárásoknak megfelelően – kell a műszaki terveket elkészíteni.

Az elkészült műszaki tervek 2 példányát a távhőszolgáltató részére véleményezés végett be kell benyújtani.

A kivitelezés megkezdésének feltételét képezi a Bakonyi Erőmű Zrt. – mint távhőtermelő és egyben távhőszolgáltató által elfogadott és záradékolt terv.

6.4 Üzembe helyezés

A felhasználói berendezések kivitelezésének befejezése után – külön írásbeli értesítés alapján történő, az eredményes műszaki átadás-átvételi eljárás befejeztével kerülhet sor az üzembehelyezésre.

A távhőszolgáltató az eljárásokban köteles részt venni és díjmentesen közreműködni.

6.5 Bekapcsolási feltételek

Újonnan létesített felhasználói berendezést, felhasználói vezetékhalózatot a szolgáltató berendezéssel kizárólag a távhőszolgáltató kapcsolhatja össze.

Ennek előfeltétele a felhasználói berendezésekre, vezetékhalózatra vonatkozó írásbeli kivitelezői nyilatkozat, melynek garanciát kell adni arra, hogy az általa létesített felhasználói berendezés, vezetékhalózat megfelel-e a vonatkozó műszaki, biztonsági előírásokban és a kötelezően alkalmazandó szabványokban foglaltaknak – vagyis alkalmas-e a szolgáltatói berendezéssel történő összekapcsolásra.

Ha a távhőszolgáltató a felhasználói berendezést felülvizsgálva azt állapítja meg, hogy az nem felel meg a vonatkozó és érvényben lévő szabványoknak, a szolgáltatói berendezés üzembiztonságát, az élet-, egészség- és vagyonbiztonságot veszélyezteti, úgy köteles az összekapcsolást megtagadni.

A mérés feltételeit az előírások szerint a felhasználó saját költségén alakítja ki, és a mérőeszközöket a távhőszolgáltató szereli fel.

6.6 Eljárási kérdések rendszer szint bővítés esetén

Nagyobb felhasználói kört vagy településrészt érintő és Ajka Város Önkormányzatának Jegyzője által kiadott távhőszolgáltató működési engedély módosítását igénylő, a meglévő távhőrendszer rendszerszint bővítésére – saját beruházáson kívüli esetekben – Ajka Város Önkormányzata vagy a felhasználók megbízott képviselőjének kezdeményezése és megbízása alapján – a távhőszolgáltató részére benyújtott igénybejelentés elfogadása után tanulmánytervet kell készíteni.

Ennek elkészítéséhez szükséges előzetes információkat, feltételeket és követelményeket a távhőszolgáltató köteles rendelkezésre bocsátani.

Az elkészített tanulmánytervet a távhőszolgáltatónak műszaki, gazdaságossági és jogi szempontok alapján kell véleményezni, majd ennek eredményeképpen kialakítani állásfoglalását.

Az állásfoglalás birtokában a felhasználók megbízott képviselője és a távhőszolgáltató megállapodást köthet a távhőellátási rendszer bővítésére szolgáló kiviteli tervek elkészítésére vagy elkészíttetésére, kivitelezésére és finanszírozására, melynek feltételeit a felek külön szerződésben határoznak meg.

6.7 Közüzemi szerződés fogalma, fajtái

A távhőszolgáltatás a Polgári Törvénykönyv és a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. számú törvény 35.§-a szerint közüzemi szolgáltatás, ahol a szolgáltató és a felhasználó közötti jogviszony szabályait – közüzemi szerződésben kell rögzíteni.

A közüzemi szerződés létrejöhet:

- Lakossági felhasználók, felhasználói közösségek és a távhőszolgáltató között, mint általános közüzemi szerződés,
- Egyéb (üzemi, üzleti, intézményi) felhasználók és a távhőszolgáltató között, mint egyedi közüzemi szerződés által tartalmazottak szerint.

A távhőszolgáltató köteles a felhasználó részére – annak hatálybalépése előtt legalább 15 nappal – a szerződés tervezetét megküldeni.

Amennyiben a felhasználó részéről véleményeltérés mutatkozik, úgy a távhőszolgáltató a kézhezvételtől számított 15 napon egyeztetést köteles kezdeményezni.

A szerződés csak az eredményes egyeztetés utáni mindkét szerződő fél helybenhagyólagos aláírásával jön létre.

6.8 Közüzemi szerződések tartalmi követelményei

A távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény végrehajtásáról szóló rendelet szerint.

Az egyedi közüzemi szerződésnek – fentiekben meghatározottakon kívül – tartalmaznia kell:

- a hőhordozó közeg megnevezését, annak mennyiségi és minőségi paramétereire vonatkozó legfontosabb jellemzők mellett a távhőszolgáltató által biztosítható legnagyobb hőteljesítményt, illetőleg éves hőmennyiséget,
- a felhasználó által a távhőszolgáltató részére visszaadandó hőhordozó közeg mennyiségére és minőségére való utalást,
- a felhasználó üzemének jellegéből adódó, a távhőszolgáltató üzembiztonságát vagy más felhasználó vételezését esetleg zavaró vagy veszélyeztető hatások megszüntetésének módját.

A közüzemi szerződések a fentiekben meghatározott szempontok figyelembevételével és tartalommal lépnek hatályba, és azok alkalmazására szolgálóan jelen üzletszabályzat mellékletét képezik.

7. A SZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉSEK FŐBB KÉRDÉSEINEK TAGLALÁSA

7.1 Hőmennyiségmérés alapján történő távhőszolgáltatás

A távhőrendszerekre kiadott hőhordozó közeg: maximum 80 °C előremenő, - a külső hőmérséklet függvényében szabályozott - hőmérsékletű melegített víz.

A felhasználási hely (épület, épületrész) hőfelhasználásának megállapítását a teljesítési helyen beépített és a felhasználási hely önálló hőfelhasználását hitelesen mérő hőmennyiségmérő teszi lehetővé, mely a mérés szerinti díjfizetés és elszámolás alapját képezi.

A távhőszolgáltató a hőmennyiségmérők adatait, hitelesítési idejét és annak lejártát folyamatosan és ellenőrzési kötelezettség mellett nyilvántartja.

A közüzemi szerződések a térfogat-árammérőből és elektronikából (számláló) álló hőmennyiségmérő gyári számait, mint azonosító adatait tartalmazzák.

A fűtési díjak elszámolásának alapját képezően – a felhasznált hőmennyiségeket a távhőszolgáltató képviselője havonta leolvassa és az adatokat rögzíti.

7.2 Hőfelhasználás és szabályozás

A távhővel ellátott épület, épületrész önálló hőfelhasználásának felhasználói részről történő mindenkori teljesítmény- és hőmennyiség szabályozása, beállítása – a fűtési kör vezetékhálózat mérőköri ágába beépített szabályzó szerelvénnyel valósul meg, a felhasználási paraméterek a hőmennyiségmérőről leolvashatók.

7.3 Felhasználási helyeken tervezett belső hőmérsékletek

A távhőszolgáltató által a felhasználási hely részére kiadott fűtőközeg – felhasználói részről történő szabályozás és beállítás eredményeképpen vételezett hőteljesítménynek, illetve hőmennyiségnek – a fűtött helyiségek egyidejű és tervezett belső hőmérsékleti értékeit biztosítani kell $t_{k} = -15^{\circ}\text{C}$ külső, méretezési hőmérséklet esetén :

Lakások helyiségeinek minimális hőmérséklete (zárt ajtók mellett):

- lakószoba $+20^{\circ}\text{C}$ - konyha $+16^{\circ}\text{C}$

- előszoba $+16^{\circ}\text{C}$ - fürdőszoba $+24^{\circ}\text{C}$

Használati melegvíz minimális hőmérséklete: $+40^{\circ}\text{C}$

7.4 Szolgáltatási körülmények ellenőrzése

A távhőszolgáltató és a felhasználó között létrejött általános vagy egyedi közüzemi szerződést érintően, a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. sz. törvény 51.§., valamint az e törvény végrehajtására kiadott 157/2005.(VIII.15.) Korm.sz. rendeletben foglaltak alapján a távhőszolgáltató jogosult a vételezési körülményeket ellenőrizni, illetőleg az ellenőrzés eredményeképpen intézkedéseket megtenni.

7.5 A távhőszolgáltató jogosult ellenőrizni :

- a távhő mérésére szolgáló mérőeszközök állapotát, hitelességét igazoló (fémzár, hitelesítési bélyegzés, matrica) épségét, meglétét,
- mérőeszköz befolyásolását vagy megkerülésével történő szabálytalan vételezés céljából kiépített vezetéket, módszereket,
- távhő folyamatos és biztonságos szolgáltatását vagy más felhasználó távhő vételezését zavaró körülményt és erre utaló magatartást,
- élet-, egészség- és vagyónbiztonságot veszélyeztető felhasználói magatartás következményeként kialakult körülményt és veszélyhelyzetet,
- a felhasználó vételezését, a felhasználói berendezések állapotát, műszaki körülményeit és a felhasználói közösség vételezését befolyásoló körülményeket.

A felhasználó más felhasználót zavaró vagy veszélyhelyzetet teremtő magatartása esetén a távhőszolgáltató köteles felszólítani a felhasználót, hogy az általa előidézett zavaró körülményt vagy magatartást 8 napon belül szüntesse meg.

Élet-, egészség- vagy vagyónbiztonságot veszélyeztető helyzet megszüntetése azonnali intézkedésre kötelezi a felhasználót.

A mérőeszköz vagy hitelességét igazoló eszköz megrongálása, eltávolítása, szabálytalan vételezés és a távhő vételezését zavaró körülmény a távhőszolgáltatás felfüggesztését vonhatja maga után.

7.6 A távhőszolgáltató ellenőrzésének következményei

Amennyiben a távhőszolgáltatói ellenőrzés eredményeképpen a 7.5 által tartalmazottakat érintő és a szabálytalan vételezéssel, magatartással kapcsolatos körülményeket tapasztal, úgy a szerződészegés esetét érintő – szervezési, műszaki, jogi és pénzügyi – szankciókat alkalmazhat.

8./ A FELHASZNÁLÓI KÖTELEZETTSÉGEK ÉS JOGOK

A felhasználó vagy felhasználó képviselőjének jogállását a társasházakról szóló 2003. évi CXXXIII. sz. törvény, a lakásszövetkezetekről rendelkező 2004. évi CXV. sz. törvény, az egyéb esetekben a Ptk. 474-477.§-aiban foglaltak szabályozzák.

8.1 A felhasználó köteles :

- új vagy növekvő többletteljesítményt igénylő felhasználói berendezés létesítése esetén a létesítendő berendezéssel kapcsolatos előzetes igénybejelentést a távhőszolgáltató részére véleményezés végett benyújtani,
- a távhőszolgáltatói véleményezés eredményeképpen, a felhasználói berendezés létesítésére alkalmas és előírt tartalmú kivitelezésre alkalmas terveket benyújtani, annak jóváhagyása esetén a kivitelezést – a bekapcsolási, vételezési, mérési feltételek megteremtésével kialakítani, a távhőszolgáltató által meghatározott és a teljes fejlesztést fedező csatlakozási díjat megfizetni,
- a kivitelezett felhasználói berendezés bekapcsolásra való alkalmasságát kivitelezői nyilatkozatot – a távhőszolgáltató részére átadni; alkalmatlanság esetén a távhőszolgáltató által előírt feltételeket az eredményes bekapcsolás és vételezés érdekében – megteremteni,
- a távhőszolgáltatásba már bekapcsolt, meglévő felhasználói berendezést – a közüzemi szerződés felmondásának esetét kivéve – a távhőszolgáltató engedélye alapján áthelyezni, átalakítani és megszüntetni,
- a felhasználói berendezéseket a folyamatos és biztonságos ellátás szempontjai szerint az üzemképes állapotok fenntartásával üzemeltetni, karbantartani, javíttatni,
- a távhő folyamatos, más felhasználó zavarása, veszélyeztetése nélküli vételezését, a mérőeszközök (hőmennyiségmérő, használati melegvízmérő, költségmegosztó) és azok hitelességét igazoló tanúsító jel (fémzár, hitelesítési bélyegzés, matrica) rongálásmentes állapotát, a szabályos vételezés feltételeit biztosítani,

- az önkormányzat Jegyzőjének elrendelése alapján, továbbá távhőszolgáltatói hatáskörbe tartozóan a felhasználási helyre való bejutást – a vételezett távhő elszámolására beépített hőmennyiségmérő, költségmegosztó, használati melegvízmérő eszközök leolvasása, szabálytalan vételezés, más felhasználót zavaró vételezési körülmények, felhasználói berendezések üzemképes állapota és alkalmasságának ellenőrzése, az élet-, egészség és vagyónbiztonságot veszélyeztető helyzet megszüntetése céljából – lehetővé tenni,
- a felhasználó veszélyhelyzetet érintően azonnal, más felhasználó vételezésének zavaró körülményeinek megszüntetését – a távhőszolgáltató felszólítása alapján – 8 napon belül köteles megszüntetni,
- a távhőszolgáltatás korlátozási feltételeinek, és a távhőszolgáltatás felfüggesztésére vonatkozó műszaki előírásoknak és jogkövetkezményeknek eleget tenni.

8.2 A felhasználó jogosult :

- új vagy növekvő többletteljesítményt igénylő felhasználói berendezés – előírt előzetes és végleges távhőszolgáltató részéről jóváhagyott engedély alapján a létesítésre, a bekapcsolásra, vételezésre vonatkozó feltételek teljesülése esetén – a távhőellátási hálózatra történő rácsatlakozásra és a folyamatos szolgáltatás igénylésére,
- a távhőszolgáltatásba már bekapcsolt, meglévő felhasználói berendezés – távhőszolgáltatói engedély alapján történő – áthelyezésére és átalakítására,
- a közüzemi szerződésben meghatározott mérték, a tervezési hőmérsékleteket biztosító hőszükséglet szerinti folyamatos és biztonságos fűtési célú, és használati melegvíz szolgáltatás igénybevételére,
- felhasználói berendezések szabályozását biztosító szerelvények beépítésére, a felhasznált hőmennyiség díjmegosztását biztosító költségmegosztók elhelyezésére, a használati melegvíz mérésére szolgáló melegvízmérők saját költségen történő beépítésére, hitelesíttetésére,
- a távhőszolgáltatótól az alkalmazott fűtési célú mérőeszközök hitelességének mérésügyi hatóság által végzett igazolásának kérésére, valamint az alkalmazott mérőeszközök megfelelő beépítésének méréstechnikai vizsgálatának elvégzésére,
- az előre tervezhető és felhasználást érintő munkákról, a szolgáltatás szüneteltetéséről, annak várható időtartamáról, a kezdési és befejezési időpontokról, a korlátozással kapcsolatos a távhőszolgáltatói részről történő értesítés, információ és tájékoztatás megkérésére,
- távhőszolgáltatás felfüggesztése esetén a felfüggesztési ok írásbeli közléséről szóló értesítésére,
- a távhőszolgáltatás felhasználót érintő műszaki-, jogi-, díjfizetéssel és számlázással kapcsolatos kérdésekkel, panaszügyekkel és bejelentésekkel a távhőszolgáltató ügyfélszolgálatát igénybe venni,

- amennyiben a távhőszolgáltató az előzőekben felmerült kérdéseket és panaszügyeket nem megfelelően rendezi, úgy jogosult a panaszügyekkel kapcsolatos további eljárások rendje szerinti eljárások megtételére,

- a távhőszolgáltató részéről a közüzemi szerződés 8./ pontjában részletezett és a szolgáltatást érintő szerződésszegések meghatározott esetén – az alapidj arányos részének visszatérítésére vagy kötbérre – igényt tartani.

9./ DIJAK KIALAKÍTÁSA, MÉRÉS ÉS ELSZÁMOLÁS, DIJFIZETÉS

Az érvényes távhőszolgáltatási díjak megállapítását, mint ármegállapító hatóság, valamint az ár(díj)alkalmazási feltételeket Ajka Város Önkormányzati Képviselő Testületének rendelete szabályozza.

10./ EGYÜTTMŰKÖDÉSI ELV

A távhőszolgáltató és egyben távhőtermelő felhasználókkal történő együttműködése elsősorban az ügyfélszolgálati tevékenység ellátása során : műszaki, energetikai, információs, tájékoztató és díjfelszámolási – a szolgáltatást érintő feladatok megoldására, kérdések és panaszok tisztázására – terjed ki.

Műszaki, energetikai, környezetvédelmi vagy más – a szolgáltatói és felhasználói berendezéseket együttesen és (vagy) összefüggően érintő hibaelhárítás során – a közvetlen kapcsolattartási és együttműködési kötelezettség kiemelkedő jelentőség.

Ajka, 2009. február 25.

Németh Frigyes
vezérigazgató

Jóváhagytam :
Ajka, 2009. február 25.

Dr. Jáger László
Ajka Város Önkormányzat Jegyzője

TARTALOMJEGYZÉK

A szolgáltató főbb adatai, tevékenységi köre, a társaság szervezeti tagozódása

- 1./ ÁLTALÁNOS RÉSZ
 - 1.1 Az Üzletszabályzat hatálya, érvényességi köre
 - 1.2 A távhőszolgáltató működési területe
- 2./ KAPCSOLAT A FELHASZNÁLÓKKAL, ÜGYFELEKKEL
 - 2.1 Ügyfélszolgálat, tanácsadás
 - 2.2 Ügyfélszolgálati tevékenység megjelölt helyei
- 3./ KAPCSOLAT A KÜLSŐ KÖRNYEZETTEL
- 4./ TÁVHŐSZOLGÁLTATÁSSAL KAPCSOLATOS FOGYASZTÓVÉDELEM
 - 4.1 Felhasználók érdekképviselői szervezeteinek jegyzéke
- 5./ FELHASZNÁLÓK PANASZÜGYEIVEL KAPCSOLATOS ELJÁRÁSI KÉRDÉSEK
- 6./ TÁVHŐTERMELŐI ÉS TÁVHŐSZOLGÁLTATÓI KÖTELEZETTSÉGEK ÉS JOGOK
 - 6.1 A távhőszolgáltatói kötelezettség
 - 6.2 A távhőszolgáltatói jogosultság
 - 6.3 Felhasználási helyek létesítésének, bővítésének feltételei, engedélyezés és eljárás
 - 6.4 Üzembe helyezés
 - 6.5 Bekapcsolási feltételek
 - 6.6 Eljárási kérdések rendszer szint bővítés esetén
 - 6.7 Közüzemi szerződés fogalma, fajtái
 - 6.8 Közüzemi szerződések tartalmi követelményei
- 7./ A SZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉSEK FŐBB KÉRDÉSEINEK TAGLALÁSA
 - 7.1 Hőmennyiségmérés alapján történő távhőszolgáltatás
 - 7.2 Hőfelhasználás és szabályozás
 - 7.3 Felhasználási helyeken tervezett belső hőmérséklet
 - 7.4 Szolgáltatási körülmények ellenőrzése
 - 7.5 A távhőszolgáltatói ellenőrzés jogosultsága
 - 7.6 A távhőszolgáltató ellenőrzésének következményei
- 8./ A FELHASZNÁLÓI KÖTELEZETTSÉGEK ÉS JOGOK
 - 8.1 A felhasználói kötelezettség
 - 8.2 A felhasználói jogosultság
- 9./ DÍJAK KIALAKÍTÁSA, MÉRÉS ÉS ELSZÁMOLÁS, DÍJFIZETÉS
- 10./ EGYÜTTMŰKÖDÉSI ELV