

Változást érintő fejezet megnevezése	Üzletszabályzat 2015	Üzletszabályzat 2024
Előszó	"közüzemi szolgáltató"	a közüzemi szolgáltató helyett a "közszolgáltató" "közszolgáltatás" fogalmakat használja a vonatkozó jogszabályi háttér
	"önkormányzat rendelete"	pontosan meg lett jelölve rendeletszámmal "Algyó Nagyközség Önkormányzat Képviselő-testületének 24/2008.(VIII.6.) rendelete"
Általános rendelkezések	"Az ÜSZ-ba való betekintést az ügyfélfogadásra kijelölt helyen bárki részére lehetővé kell tenni, és térítés ellenében arról másolat kérhető."	Kötelezettségként került módosításra: "Az ÜSZ-ba való betekintést az ügyfélfogadásra kijelölt helyen bárki részére lehetővé kell tenni, és térítés ellenében arról másolatot adni köteles a szolgáltató."
Fogalom meghatározások		új fogalmak kerültek meghatározásra, korábbi fogalmak pontosításra
A szolgáltató		Bővítésre kerültek az elérhetőségek a webes elérhetőségekkel "Távho weboldal: <a href="https://tavho.veolia.hu/algyo">https://tavho.veolia.hu/algyo</a> Szolgáltatói weboldal <a href="https://www.veolia.hu/hu">https://www.veolia.hu/hu</a> "
		Bővült a műszaki információ: "2009. év óta pedig - 3 épület kivételével - radiátorokra szerelt költségmegosztó arányosítók alapján történik."
A szolgáltatások minősége	"Amennyiben egy hőközpont több épületet lát el, a helyiségek hőmérséklete 24 °C felső határig tetszőlegesen választható meg, azonban az egy hőközponttól ellátott épületek tekintetében a felhasználók együttesen rendelkezhetnek."	Módosítás: "Minden épületben, ahol önálló hőközpont van, így a fűtöttség mértéke – az előírt jogszabályi és szerződéses feltételek megítése esetén – a hőközpontból ellátott felhasználó igényelhető mélyről a felhasználók együttesen rendelkezhetnek."
	"Garantált szolgáltatás" fogalma megszűnt.	
	Módosításra került az alábbi bekezdés "A fűtés indításának, illetve leállításának igényét – amennyiben az eltér a fűtési időszakról és a vonatkozó önkormányzati rendeletben meghatározott külső hőmérséklethez kötött szolgáltatási kötelezettségtől – a hőközpontból ellátott felhasználó képviselője a szolgáltatóhoz írásban köteles bejelenteni a szolgáltatás helye szerinti ügyfélszolgálatnak. A bejelentés alapján a szolgáltató 12 órán belül elindítja, illetve leállítja a fűtési célú távhőszolgáltatást"	Minden esetre kötelezettségként írja el a szabályzat a bejelentés kötelezettségét. Módosított: "A fűtés indításának, illetve leállításának igényét a hőközpontból ellátott felhasználó képviselője a szolgáltatóhoz írásban köteles bejelenteni ügyfélszolgálatnak. A bejelentés alapján a szolgáltató 12 órán belül elindítja, illetve leállítja a fűtési célú távhőszolgáltatást."
		Új elem: "Amennyiben – a képviselő akadályoztatása esetén – eltérő rendelkezés nem érkezik a felhasználói közösségtől, úgy a fűtési időny kezdettől (év szeptember 15 napja) a szolgáltató jogosult minden előzetes megrendelés nélkül a távfűtést beindítani és díjfizetésnek számlázni, ha a napi átlaghőmérséklet +10 °C alá csökken vagy három egymást követő napon át +12 °C alatt alakul. A városi szintű távfűtési szolgáltatást akkor szünteti meg, ha az átlaghőmérséklet egy napon át +14 °C vagy három napon át +12 °C felett alakul."
	"Garantált szolgáltatás esetében a szolgáltató legalább olyan mennyiségű hőenergiát juttat el a teljesítési helyre, hogy az emberi tartózkodás céljára szolgáló fűtött helyiségek belső hőmérséklete fűtési időszakban naponta 8-20 óra között az 7/2008. (V.24.) TNM rendelet 1. sz. alábbiak szerint alakuljon, melléklete szerint biztosítható legyen."	Kikerült a jogszabályi hivatkozás, hiszen az kötelezettséget nem, csak viszonyítást jelentett a Szolgáltató számára. Így a félreértés elkerülhető.
"*előszobában, konyhában, WC-ben: ±16 °C *hálóban, lakószobában, irodában: ±20 °C *mosdóhelyiségekben, fürdőszobában: ±24 °C *közös használatra szolgáló helyiségekben: ±12 °C" pontosításra került	"Egyéb helyiségek: előszoba, konyha, WC stb.: +16-25 °C Huzamosabb tartózkodásra szolgáló helyiségek: szobák, étkező, háló, stb.: +20 °C - 25 °C Mosdóhelyiségekben, fürdőszobában: +20 °C - 25 °C Közös használatra szolgáló helyiségekben: +12 °C - 22 °C"	
	Új elem: "A használati melegvizszolgáltatást, vízfelmelegítési szolgáltatás formájában, határozatlan időre kötött közszolgáltatási szerződés keretében belül látja el a szolgáltató."	
Felhasználói igénybejelentés	"A szolgáltatói 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 költségek, illetve csatlakozási díj összegét, az egyes engedélyek, hozzájárulások szükségességét és az eljárás módját, valamint a tervező kérésére a felhasználói hőközpont kivételi tervének elkészítéséhez szükséges adatokat. Az egyeztetésekért díj nem számítható fel."	Módosítás: "A szolgáltatói tájékoztatásnak tartalmaznia kell az érdekelt előzetes tájékoztatás iránti kérelmében előadottak és mellékelt iratokban-, tervekben foglalt adatok és igények figyelembevételével, a szükséges műszaki-gazdasági feltételeket, az egyes szükséges engedélyeket, hozzájárulásokat és az eljárás módját, továbbá köteles tájékoztatást adni annak a költségek, csatlakozási díjnak az összegéről, amely a felhasználót a Tsz. 34. § (4) bekezdése szerint terheli. Az egyeztetésekért díj nem számítható fel."
Csatlakozási ajánlat		Kiegészítés: Csatlakozási ajánlat tartalma bővült az ajánlati kötéssel, "amely 90 napnál rövidebb nem lehet."
Csatlakozási díj mértéke	1. bekezdés törölve	Kiegészítés: "A csatlakozási díj, 1kW teljesítmény igényre a távhőszolgáltatás 1kW-ra számított éves alapdíja."
	2. bekezdés módosult: "A csatlakozási díj magában foglalja annak a fejlesztési költségnek a benyújtott távhőigénnyel arányos részét is, amelyet a szolgáltató a távhőtermelőinek fizetett, valamint a szolgáltatói berendezések közé tartozó, a hő elszámolására alkalmas hőmennyiségmérő felszerelésének költségeit is."	Módosítás: "A csatlakozási díj magában foglalja a hőközpontban elhelyezendő, a távhőszolgáltató tulajdonában lévő hőmennyiségmérő felszerelésének a költségét is."
	3. bekezdés módosult: "Nem tartalmazza a csatlakozási díj az egyedi hőmennyiségmérők beszerzésének és felszerelésének költségeit, valamint a felhasználó ellátásához szükséges felhasználói vezeték-hálózat, hőközpont építési költségeit."	Módosítás: "Nem tartalmazza a csatlakozási díj az egyedi hőmennyiségmérők beszerzésének és felszerelésének költségeit."
		Új elem: "A bejelentett új- vagy növekvő távhőigény kielégítésére és a fizetendő csatlakozási díj összegére, az igénybejelentőnek és a távhőszolgáltatónak egymással külön szerződést kell kötnie. A szerződésnek ki kell térnie A csatlakozási díj fizetésének és a távhőszolgáltatási rendszer létesítése-, bővítése-, átalakítása (a továbbiakban együtt: fejlesztés) - befejezésének határidejére is."
Csatlakozási megállapodás		Tartalmi elemei egy elemmel a "tulajdonviszonyok"-kal bővült.
Jogi és pénzügyi feltételek		Bővült az alábbi modtall. "A megállapodásban nem szabályozott kérdéseiben a Tsz., a TszT.VHR. és az Ökr., valamint egyéb vonatkozó jogszabályok rendelkezései irányadók"
Meglévő felhasználó növekvő távhőigénye	Új elem: "A kétsőves fűtési rendszer átalakítása Kétsőves fűtési rendszer esetén, a hőleadók (radiátorok) párhuzamosan kapcsolódnak a hálózatra, ezáltal a rendszerre vonatkozó fűtési melegvíz lehűlés radiátoronként jelentkezik, azaz radiátoronként szabályozható." fogalom meghatározással és egy ponttal: fürdőszobai radiátorok eseti elbírálás alapján cserélhetők; hőleadó (radiátor) cseréje esetén az eredetivel megegyező anyagú, teljesítményű és csatlakozási méretű berendezés felszerelése megengedett."	Új elem: "Egycsőves, átkötőszakaszos fűtési rendszer átalakítása Egycsőves átkötőszakaszos fűtési rendszerben, csak egy részáram halad át a hőleadókon (radiátorokon), a fennmaradó rész pedig egy megkerülőszakaszon áramlik. Az átkötőszakaszos rendszerek szabályozására többféle megoldás is létezik." fogalom meghatározással
	Új elem: "Egycsőves átfolyós fűtési rendszer átalakítása Az egycsőves átfolyós fűtési rendszerekben a hőleadók (radiátorok) sorosan kapcsolódnak a hálózatra. Az összekötővezeték áramló teljes vízmennyiség áthalad a fűtőtesteken, így az egész rendszerre vonatkozó fűtési melegvíz lehűlés a teljes, azonos összekötővezetékben lévő radiátoroson fellép, így a fűtés szabályozása nem oldható meg." fogalom meghatározással továbbá: "a radiátor típusának megváltoztatása a szolgáltatóval történő előzetes egyeztetést követően, a felhasználó saját felelősségére lehetséges; • a rendszer átkötőszakaszossá történő átalakítása ajánlott, ami alapján a szelepes szabályozás, illetve a költségmegosztós elszámolás megoldható; • fürdőszobai radiátorok eseti elbírálás alapján cserélhetők; • hőleadó (radiátor) cseréje esetén az eredetivel megegyező anyagú, teljesítményű és csatlakozási méretű berendezés felszerelése megengedett."	
		jogszabályi hivatkozás bővült a Tsz. Vhr.-rel.

Közszolgáltatási szerződések A közszolgáltatási szerződésekről általában	Törölve: "A felhasználó vagy a többi felhasználó érdekében a törvény – meghatározott feltét	Bővült és módosult az alábbiak szerint "a) Az egyéb felhasználóval a szolgáltató A felhasználó vagy a többi felhasználó érdekében a polgári jog szabályai szerint, a távhő folyamatos és biztonságos szolgáltatására, illetőleg annak ellenértéke megfizetésére vonatkozó egyedi közszolgáltatási szerződést köt. Tsz. 39. §-a szerint a szolgáltató az általános közszolgáltatási szerződés megkötését • köteles megtagadni, ha a felhasználó által létesített felhasználói berendezés az életet, az egészséget, vagy a vagyonbiztonságot veszélyezteti; • megtagadhatja, ha más felhasználó távhővételezését, illetőleg a szolgáltató üzemét veszélyezteti; • feltételekhez kötheti, ha a felhasználóval korábban fennálló közszolgáltatási szerződést az 51. § (3) bekezdés b) és c) pontjai, valamint a (4) bekezdésben foglaltaknak megfelelően mondta fel."
Szerződések időbeli hatálya	Törölve: "Az általános közszolgáltatási szerződés határozatlan időre szól. Az egyedi közszol	Helyette: "Az általános közszolgáltatási szerződés határozatlan időre szól. Az egyedi közszolgáltatási szerződés határozott időre szól, ha a felek ettől eltérően nem állapodtak meg."
Szerződések módosítása	Törölt "A bejelentéshez be kell mutatni a bérleti, adásvételi vagy csereszerződést, közjegyzői jogerős végzést, árverési jegyzőkönyvet, illetve egyéb teljes bizonyító erejű okiratot, továbbá a távhőszolgáltatás mérésére szolgáló mérőberendezések beazonosítási adatait és az elszámolásához szükséges mérőállás-adatokat."	Új elem: "A távhőszolgáltató a bejelentést követő 15 napon belül köteles az új felhasználó részére a közszolgáltatási szerződés megkötésére írásban ajánlatot tenni" Módosítás: "A bejelentésnek tartalmaznia kell az új felhasználó vagy a díjfizető személyének azonosításához szükséges adatokat a felhasználási hely, illetőleg az épületrész pontos megjelölését és a változás időpontját. A távhőszolgáltató a tulajdonváltozás igazolására alkalmas okirat bemutatását kizárólag akkor kérheti, ha kétséges az új felhasználó vagy a díjfizető személy jogosultsága. A számlázás módosítását az előbbi bejelentésben megjelölt időponttól, – ha a bejelentés az előírt határidőn túl történik – legkorábban a bejelentés beérkezése időpontjától lehet igényelni a távhőszolgáltatótól."
Szerződések tartalmi követelményei		A szerződés lényeges tartalmi elemei bővült az alábbiakkal: "használati melegvíz szolgáltatás esetén az igénybe vevő az által használt lakás vagy helyiség légtérfogata (lm3 =légbölméter)."
A költségosztó alapján történő felosztás legfőbb szabályai	teljes pont törölve	Áthelyezve: 7. fejezet Költségmegosztás. Teljes fejezet változott. 49 - 52. oldalak
Egyedi közszolgáltatási szerződés	Törölve: Az egyedi közszolgáltatási szerződés határozott időtartamairól – legalább 5 évre – szól. Az egyedi közszolgáltatási szerződés tartalmát a szerződő felek állapítják meg.	Új elem: "Az egyedi közszolgáltatási szerződést az egyéb – nem lakossági - felhasználóval köti meg a szolgáltató." Módosítás: "Az egyedi közszolgáltatási szerződés – ha a felek ettől eltérően nem állapodnak meg határozott időtartamra szól." Pontosítva: "Az egyedi közszolgáltatási szerződés tartalmát – a vonatkozó jogszabályokban előírt kötelező elemek kivételével - a szerződő felek állapítják meg."
Szerződésszegés		
Szerződésszegés a szolgáltató részéről		Bővült: "a) A közszolgáltatási szerződés megszegésének következménye • díjvisszatérítés, illetőleg pótdíjfizetés, • kötbér, • kártérítés, • csökkentett mértékű szolgáltatás, • távhőszolgáltatás felfüggesztése, • közszolgáltatási szerződés felmondása. • az (1) bekezdésben említett egyes következmények együttesen is alkalmazhatók."
Szerződésszegés felhasználó részéről		Bővítve: "A felhasználó részéről történő szerződésszegés esetén alkalmazhatók a Tsz. 50-51 0-ai rögzítik"
Szolgáltatás felfüggesztése	Egész pont törlésre került.	
Közszolgáltatási szerződés felmondása		
Általános közszolgáltatási szerződés felmondása szolgáltató részéről	A szolgáltató a közszolgáltatási szerződést csak a Tsz.-ben meghatározott esetekben mondhatja fel. (49.§-51/A.).	Módosítás: "A szolgáltató a közszolgáltatási szerződést csak a Tsz. 49.§ (2), 51.§ (3)-(4) bekezdésben meghatározott esetekben, és módon mondhatja fel." Új elem: "Kormányrendeletben meghatározott állami vagy önkormányzati feladatot ellátó szociális, gyermekjóléti, gyermekvédelmi, egészségügyi, köznevelési vagy szakképző intézmény (a továbbiakban: köztisztviselői felhasználó) kezdeményezheti a távhőszolgáltatónál a közszolgáltatási szerződés – távhőszolgáltatás díjára vonatkozó fizetési kéredelem miatt történő – felmondása alóli mentesség (a továbbiakban: moratórium) biztosítását. A moratórium a köztisztviselői felhasználó kezdeményezése szerinti időszakra, de legfeljebb az adott év október 15. és az azt követő év április 15. közötti időszakra terjed ki."
Általános közszolgáltatási szerződés felmondása felhasználó részéről	Törölve: "Az általános közszolgáltatási szerződés felhasználó általi felmondásának feltételeit a Tsz. 38. §-a, és a 157/2005. (VIII. 15.) Korm. rendelet 3. sz. mellékleteként kiadott Távhőszolgáltatási Közüzemi Szabályzat 27. pontja határozzák meg." Törölve: "Az egyedi közszolgáltatási szerződést az egyéb felhasználó a szerződésben meghatározott – más rendelkezés hiányában 6 hónapos – felmondási idővel mondhatja fel. Az egyedi közszolgáltatási szerződés felmondása csak fűtési időszak utolsó napjára szólhat." Törölve: "jogszabályszolgáltató írásban igazolja vissza, amelyben tájékoztatja a felhasználót a felmondásból eredő műszaki és pénzügyi kötelezettségekről is"	Helyette: "Az általános közszolgáltatási szerződés felhasználó általi felmondásának feltételeit a Tsz. 38.§-a, és a TKSz. 27. pontja határozza meg, melynek főbb elemei: • a felmondáshoz a távhővel ellátott épület tulajdonosi közössége az összes tulajdoni hányad szerinti legalább négyötödös szavazattöbbségű határozatával hozzájárul és az épületben a távhőellátással azonos komfortfokozatú más hőellátást választ meg, • a szerződés felmondása nem okoz jelentős kárt más számára, nem korlátozza mások tulajdonosi, használati, bérleti jogait. • • a szerződés felmondását a meglévő rendszer műszaki megoldása lehetővé teszi és a felmondás nem ütközik egyéb jogszabályba" Új elem: "b) A közszolgáltatási szerződés felmondását írásban kell közölni, azt a szolgáltató írásban igazolja vissza, amelyben tájékoztatja a felhasználót a felmondásból eredő műszaki és pénzügyi kötelezettségekről is." c) Ha a felhasználó az általános közszolgáltatási szerződést a fentiek szerint felmondja, a közszolgáltatási szerződés ismételt megkötéséhez a távhőszolgáltató üzletszabályzatában rögzített feltételek teljesítése szükséges."
Egyedi közszolgáltatási szerződés felmondása		Új elem: "a) A határozatlan idejű egyedi közszolgáltatási szerződés – ettől eltérő megállapodás hiányában - minden év október 1. napjára mondható fel, 6 hónapos felmondási határidővel. A felmondást adott év április 1-ig, tértivevényes levélben kötelesek egymással közölni. A hat hónap a felmondás kézhezvételét követő napon kezdődik. b) Határozott idejű, egyedi közszolgáltatási szerződés rendes felmondással nem szüntethető meg. Azt felek a szerződésben meghatározott felmondási idővel, az abban meghatározott időpontra és feltételekkel mondhatják fel. c) Felek, a szerződés felmondásából eredő alapdíj (teljesítménydíj) mértékének megfizetésére a szerződés szerint köteles eljárni, figyelemmel a felhasználási helyen nyilvántartott esetleges követelések teljes kiegyenlítésére. Ha a több felhasználói hellyel rendelkező egyéb felhasználó nem mondja fel valamennyi szerződését, a felmondott felhasználási helyre lekötött hőteljesítményt a megmaradó felhasználási helyre/helyekre átcsoportosíthatja."
Szolgáltatási díjak, leolvasás, számlázás, elszámolás, behajtás	"Alapdíj" törölve	Helyette: "A távhőszolgáltatás lakossági díja „kéttarifás” díj, ami azt jelenti, hogy két részből, alapdíjből és hődíjből áll. A felhasználó a szolgáltatóval az ellátott épület csúshőigényének megfelelő hőteljesítmény lekötésére köt szerződést. A használati melegvíz szolgáltatásért a felhasználó/díjfizető alapdíjat, vízfelmelegítési hődíjat és közvetített szolgáltatási díjat, a fűtőszolgáltatásért alapdíjat és fűtési hődíjat, a vízfelmelegítési szolgáltatásért pedig alapdíjat és hődíjat fizet." Helyette: "Az alapdíj, a távhőszolgáltatás folyamatos igénybevételének lehetőségéért fizetendő díj ,ami fedezetet nyújt a szolgáltatónak az adott felhasználási helyen, az igénybe vehető teljesítmény technikai biztosítására."

		Új elem: "A felhasználónak az alapdíjat az általános közszolgáltatási szerződés fennállása alatt, a szolgáltatót, illetőleg a vételezett hőmennyiségtől, és a fűtési hődíjtól függetlenül kell megfizetnie akkor is, ha a felhasználói berendezések hibája, vagy alkalmatlansága miatt nem teljesíthető a szolgáltatás, -ha távhőt nem vételezett, -ha a szolgáltató a felhasználó szerződésszegése miatt a távhőszolgáltatást felfüggesztette, vagy -a közszolgáltatási szerződést felmondta. Ha a felhasználó év közben köti meg vagy mondja fel a közszolgáltatási szerződést, a szerződéskötés, illetve felmondás évében a naptári évre számított alapdíjnak csak az arányos részét kell megfizetnie."
Fűtési alapdíj	nincs	Új elem: "Fűtési alapdíj a) Fűtési hőenergiát vételező felhasználók/díjfizetők esetén, az alapdíjat a közszolgáltatási szerződésben rögzített lakossági felhasználónak az épület fűtött légtérfogata (FV/m <sup>3</sup> /év) után, b) az egyéb felhasználónak c) az ellátás módja szerint hőátalakítással megvalósuló távhőenergia-szolgáltatás esetén az épület fűtött légtérfogata (FV/m <sup>3</sup> /év) után, d) az ellátás módja szerint hőátalakítás nélkül megvalósuló távhőenergia szolgáltatás esetén - más megállapodás hiányában - a vele kötött szerződésben meghatározott legnagyobb hőteljesítmény (FV/MW/év) után kell megfizetni."
Használati melegvíz alapdíj	nincs	Új elem: "Használati melegvíz szolgáltatás esetén a felhasználók/díjfizetők, az általuk használt lakás vagy helyiség légtérfogata (lm <sup>3</sup> ) alapján meghatározott díjat fizetik meg."
Hődíj	nincs	Új elem: "A felhasználó által elhasznált (vételezett) hőmennyiség után fizetendő díj. A hőmennyiség (energia) mértékegysége a GJ (ejtsd: gigaszűl)."
Fűtési hődíj		Kiegészítve: "Eves elszámolási időszak esetén, két elszámolás között, a felhasználók/díjfizetők részére havonta részletes - előleg - számlát állít ki a szolgáltató"
Vízfelmelegítési szolgáltatás hődíja	"Használati melegvíz-szolgáltatás és vízfelmelegítési-szolgáltatás díja" pont törölve	Helyette: "A hálózati hideg ivóvízből használati melegvíz előállításához szükséges hőmennyiség. Ehhez a melegítéshez használt hőmennyiség (energia) mértékegysége szintén GJ (ejtsd: gigaszűl)."
	"Használati melegvíz-szolgáltatáshoz kötődő víz- és csatornahasználati díj" pont törölve	Új elem: "a) A hálózati ivóvíz felmelegítésére használt hőmennyiség mérésére a felhasználói hőközpontban, vagy a szolgáltatói hőközpontban, illetve a hőfogadó állomásokon felszerelt hőmennyiségmérő gondoskodik. A hőmennyiségmérő a szolgáltató tulajdona, annak szakszerű felhelyezéséről és hitelességéről a szolgáltató gondoskodik. b) A felhasználói/díjfizetői használati melegvíz méréséhez szükséges melegvízmérő/melegvízmérők - a díjfizető/felhasználó által használt lakás, illetőleg helyiség/helyiségek valamennyi melegvíz csapját megelőző vezeték szakaszon történő - szakszerű felszereléséről a díjfizető/felhasználó köteles gondoskodni. A melegvízmérők, mint felhasználói berendezések a felhasználók tulajdonában maradnak. Hitelesítésükről, javításukról, cseréjükéről a felhasználóknak/díjfizetőknek kell gondoskodni. c) A víz felmelegítésre fordított hőmennyiség egyenlő a felhasználói/díjfizető képviselője az épületrészenkénti vízmérőkon vételezett használati melegvíz mennyiség és a melegvíz készítés rendszerre jellemző átlagos fajlagos hőfelhasználás szorzatával."
		Helyette: "Közvetített szolgáltatás díjai a) Vízfelmelegítési szolgáltatás (lásd: „Fogalom meghatározások”) díjához nem kötődnek a közvetített szolgáltatás díjai, - mint a hálózati hidegvíz-, csatornahasználati- és környezetterhelési díj költségei - tekintettel arra, hogy a lakóközösségek a helyi víziközmű szolgáltatóval közvetlenül vannak lecsatlakozva. b) A használati melegvíz szolgáltatásakor lépnek fel ezek a költségek, mert ebben az esetben a távhőszolgáltató vásárolja meg a hideg ivóvizet a helyi víziközmű szolgáltatótól és állítja elő belőle a felhasználók számára szolgáltatott melegvizet."
Elszámolási időszak	7.3. Leolvasások; a számlázás rendje és módja pont helyett	8.2. Mérőberendezések leolvasása, elszámolás számlázás
	Törölve : "Egyedi fűtőmérés esetén egy naptári hónap, továbbá ha a mérő tényleges fogyasztási adatai havonta kerülnek leolvasásra - Költségosztás épületben: minden év szeptember 15. napjától a következő év május 15-ig terjedő időszak (fűtési időszak)"	Bővíve: "Hőmennyiségmérők leolvasása Költségmegosztás Épület esetén - az előző pontban leírtakat követően a költségmegosztók leolvasását és a számla alapjául szolgáló költségmegosztást a tulajdonosi közösséggel szerződésben álló - erre szakosodott - cég, és nem a szolgáltató végzi el. A felhasználó/díjfizető képviselője a költségmegosztók kiértékeléséről és annak eredményéről, eredményszámítás is tartalmazó kimutatást, aláírva köteles a szolgáltatónak megküldeni."
Elszámolás	törölve	Helyette: "Elszámolás alapja a hőközpont /hőfogadói hőmennyiségmérő tényállása" "Havi elszámolás esetén a Szolgáltató a hődíjat az elszámolás alapjául szolgáló hőmennyiségmérőn mért, ténylegesen használt hőmennyiségnek megfelelően számolja el és számlázza ki. Hosszabb elszámolási időszak esetén : a) Szolgáltató két elszámolás között a felhasználók/díjfizetők részére havonta részletes (előleg) számlát állít ki." "A részszámlákban (előlegszámla) számlázott távhőszolgáltatási díjak és a ténylegesen mért hőfelhasználás különbözetét a szolgáltató a fűtési időszakot követően, évente egyszer elszámoló számlában számolja e."
	Melegvíz szolgáltatás - törölve	Áthelyezésre és átalakításra került
	Számlaadási kötelezettség - törölve	Áthelyezésre és átalakításra került
	Számlák kézbesítése - törölve	Áthelyezésre és átalakításra került
	A távhőszolgáltatás ellenértékének kiegyenlítése - törölve	Áthelyezésre és átalakításra került
	Díjfizetési módok - törölve	Áthelyezésre és átalakításra került
	Készedelmes fizetés és következményei - törölve	Áthelyezésre és átalakításra került
	Követelések behajtása - törölve	Áthelyezésre és átalakításra került
	Ügyfélszolgálat - áthelyezve	Áthelyezésre és átalakításra került
	Panaszügyek kezelése - törölve	Áthelyezésre és átalakításra került
Elszámolás hibás mérés esetén		Elszámolás bővítés: "a) Az elszámoló számlát - amely az éves hőfogyasztás függvényében egyaránt tartalmazhat díjvisszatérítést vagy többletfizetési kötelezettséget - annak a tulajdonosnak, vagy felhasználónak/díjfizetőnek küldi meg a szolgáltató, akivel az elszámolás időpontjában közszolgáltatási jogviszonyban áll. c) Szolgáltató az épületrészenkénti felosztás elszámoló számláit: - fűtési időszakot követő két hónapon belül köteles elkészíteni vagy - az elszámolási időszak (fűtési időszak) adatainak átvételét követő 45 napon belül. b) A fűtési díjmegosztási (költségmegosztás) arányokat a tulajdonosi közösség, 1 (egy) elszámolási időszakra állapítja meg úgy, hogy a fűtési díjmegosztási arányok összege 100%. Egy elszámolási időszak alatt a felosztási mód nem változtatható meg. c) Az épület, építmény, épületrész tulajdonosa, a bérletje vagy a használója együttes kérelmére, a szolgáltató a díjat közvetlenül a bérlet vagy a használat részére számlázza. d) A vegyes célra használt épület azon részeiben, ahol a rendeltetészerűen használt gépkocsi tároló, valamint a közös használatban lévő helyiségek és területek nincsenek mérővel felszerelve, de a lakóépület hőmennyiségmérésben ezek a részek, mint fűtött helyiségek szerepelnek, a lakóközösség állapodik meg a használt hőmennyiség elszámolásában, amelyről a szolgáltatót írásban értesíti. e) c) pontban körülírt megállapodás hiányában a költséget a tulajdonosnak számlázza a szolgáltató. f) A javasolt irányelv a költségek fenti - d) pont szerinti - esetre történő megosztása vonatkozásában az alábbi: - lakossági díjtétel 60%-t javasolt alkalmazni a lakóépületek és a vegyes célra használt épületrészek közös használatára szolgáló helyiségei és területei, - fűtött garázs esetében a lakossági díjtételek 50%-át."

<p><b>Használati melegvíz és vízfelmelegítési szolgáltatás</b></p>		<p>Fogyasztásmérők leolvasása</p> <p>a) Abban az esetben, ha a használati melegvíz felhasználás az épületrészben/felhasználási helyen (lakás, helyiség) mérhető – a szolgáltató és a felhasználó eltérő megállapodása vagy az Ökr. eltérő rendelkezése hiányában a felhasználási helyre vonatkozóan a szolgáltatás elszámolása a leolvasott hiteles mérőóra adatok alapján történik.</p> <p>b) A használati melegvíz felhasználás elszámolása alapjául szolgáló – egyes lakásokban, nem lakás céljára szolgáló helyiségekben lévő, és a felhasználó/díjfizető tulajdonában lévő mellékvizmérők adatait, a felhasználó képviselője, vagy a felhasználó/díjfizető kötelesek szolgáltatni a szolgáltató által rendszeresített úrlapon.</p> <p>c) Amennyiben a használati melegvíz felhasználás az épület részben/felhasználási helyen (lakás, helyiség) nem mérhető, a felhasználási helyre vonatkozóan a szolgáltatás hónapjában a helyi Ökr.-ben, ennek hiányában az ÚSZ 6. számú mellékletében meghatározott vízmennyiséget és az alapján számított hőt díjat kell megfizetni.</p> <p>Felhasználó/díjfizető a melegvízmérők leolvasását, ellenőrzését a szolgáltatás megszüntetése érdekében, valamint a szolgáltató, vagy megbízottja épületbe/épületrészbe való bejutását nem biztosítja a szolgáltató jogosult a Tsz. 51. § (8) bekezdésében meghatározott eljárást kezdeményezni, felmerült költsége és kára megtérítését kéri, továbbá az Ökr.-ben meghatározott mértékű felemelt díjat leszámlázza. Ha az Ökr. a felemelt díjról nem rendelkezik és a rendeletben a díj szolgáltató általi megállapítását kifejezetten nem zárja ki, akkor a szolgáltató az ÚSZ 6. számú mellékletében meghatározott díjat alkalmazza. d) Az adatszolgáltatás időpontjáról a felhasználó képviselője, illetve megbízottja az érintettekkel a lépcsőházban a jogszabály előírásokban foglaltaknak megfelelően kifüggesztett értesítéssel tájékoztatja.</p> <p>e) A mérők ellenőrzését szolgáltató helyszíni leolvasás útján végzi, melyet a felhasználó köteles lehetővé tenni szolgáltató részére.</p>
		<p>Új elem: "Elszámolás</p> <p>a) Az elszámolás a lakásban (épületrész) lévő melegvízmérők (almérők), és a hőközpontban/hőfogadó állomáson lévő hitelesített hőmennyiségmérőn mért fogyasztás alapján történik.</p> <p>b) A ténylegesen felhasznált és a havonta fizetett melegvíz mennyisége közötti különbség - az éves fűtési számlával egyidejűleg - kerül elszámolásra, a mérők szolgáltató által történt leolvasását követően évente egyszer.</p> <p>c) Felhasználó/díjfizető változás esetén, az elszámoló mérő szolgáltató által történt leolvasását az előző és az új felhasználó/díjfizető együttes és írásbeli nyilatkozata pótolja."</p>
<p><b>Elszámolás melegvízmérő meghibásodása esetén</b></p>	<p>Törölve: "A használati melegvíz-szolgáltatás díjának mérés szerinti elszámolására alkalmazott</p>	<p>Helyette: "Elszámolás melegvízmérő meghibásodása esetén</p> <p>a) A használati melegvíz-szolgáltatás díjának mérés szerinti elszámolására alkalmazott melegvízmérők meghibásodása, hitelesítése miatti kiszerelesről a felhasználó, a kiszereles előtt 8 (nyolc) nappal köteles a szolgáltatót írásban értesíteni. A mérő visszazerelesése után a felhasználó ugyancsak köteles a szolgáltatót haladéktalanul értesíteni, és lehetővé tenni, hogy a felek a mérő számlájának utolsó, illetve induló állását közösen rögzítsék.</p> <p>b) Ha a díjelszámolás alapjául szolgáló melegvízmérő nem mér, rendellenesen vagy hibásan működik, illetőleg nem olvasható le, akkor a fogyasztott víz mennyiségét a megelőző 365 nap összes fogyasztásából egy napra számított átlagfogyasztás és a meghibásodás napjának elfogadott határmegelőző utolsó leolvasás napjától eltelt napok számának szorzataként kell megállapítani.</p> <p>c) Amennyiben a lakásokban felszerelt használati melegvízmérők csak költségmegosztóként funkcionálnak, hitelesítésük szükségessége a felhasználó/díjfizető hatásköre. Ebben az esetben a mérés alapjául a hiteles főmérőt alkalmazza a szolgáltató.</p> <p>d) A díjfizető használati melegvíz méréséhez szükséges melegvízmérő/melegvízmérők szakszerű felszereléséről a díjfizető/felhasználó köteles gondoskodni. A melegvízmérők, mint felhasználói berendezések a felhasználók tulajdonában maradnak, hitelesítésükről-, javításükről-, cseréjükéről a felhasználónak kell gondoskodni."</p>
<p><b>Számlázás</b></p>		<p>Bővült: "a) A vízfelmelegítési szolgáltatás esetén a használati melegvíz előállításához felhasznált ivóvíz és csatorna-használati díjat a víz- és csatorna közmű szolgáltató felé egyenlíti ki a felhasználó/díjfizető. Távhőszolgáltató részére a használati melegvíz előállításához felhasznált ivóvíz mennyiségi adatait a víz- és csatorna közmű szolgáltató megbízottja nyújtja</p> <p>b) A szolgáltató a két leolvasási időszak között felhasználó/díjfizető által rendelkezésre bocsátott adatokat szolgáltató általi leolvasásig vélt fogyasztási adatnak tekinti.</p> <p>c) Amennyiben felhasználó/díjfizető az előleg meghatározásához fogyasztási adatot nem bocsát rendelkezésre, úgy szolgáltató az előző időszak átlagfogyasztás alapulvételével állítja ki a számlát."</p>
<p><b>Közös rendelkezések</b></p>		<p>Bővítve: "Számlaadási kötelezettség</p> <p>a) Az egységes közszolgáltatói számlaképről szóló 2013. évi CLXXXVIII. törvény (Eksz.), és annak 5-8. számú melléklete előírásainak betartásával, a szolgáltató felhasználási helyenként, a távhőszolgáltatásért fizetendő ellenértékről számlát állít ki.</p> <p>b) Ha a számlázás megkezdéséig (lakossági felhasználók esetében a tárgyhoz megelőző hónap 28. napjáig) a felhasználó és a pénzügyi központ között létrejött megállapodásról/felhasználásról a pénzügyi központ nem értesíti a szolgáltatót, úgy a szolgáltató a felhasználót készpénzfizetőnek tekinti, és a számlához készpénzfizetési megbízást (csekket) mellékel.</p> <p>A számlák kézbesítése</p> <p>a) A szolgáltató a kibocsátott számlákat havonta kézbesíti a felhasználó/díjfizető részére. Ha a felhasználó/díjfizető a felhasználási hely címével megegyező számlázási, vagy levélcímre kéri a kézbesítést, akkor szolgáltató a kibocsátott számlákat – saját kézbesítés keretében – a felhasználó/díjfizető levélszekrényébe kézbesíti.</p> <p>b) Külföldre történő kézbesítés esetén a kézbesítés postai díját, a kézbesítés várható időtartamára, felhasználónak/díjfizetőnek előre meg kell fizetnie.</p> <p>c) Az elektronikus számlát – e-számlát - igénylő ügyfeleknek a számla továbbítása elektronikus formában történik.</p> <p>d) A szolgáltató köteles a számla felhasználó/díjfizető részére történő eljuttatásáról oly módon gondoskodni, hogy a számla kiegyenlítésére a felhasználónak, illetve a díjfizetőnek a kézhezvételétől számítva legalább 15 nap rendelkezésére álljon."</p> <p>Kiegészítve: "A távhőszolgáltatás ellenértékének kiegyenlítése</p> <p>a) A felhasználó a távhőszolgáltatás ellenértékét, a számlán feltüntetett fizetési határidőig köteles kiegyenlíteni.</p> <p>b) A számla ellenértéke azon a napon minősül kiegyenlítettnek, amelyik napon annak összege a szolgáltató bankszámláján jóváírásra kerül."</p> <p>Módosítva: "Pénzügyi központ</p> <p>keresztül történő kiegyenlítés esetén a fizetési határidőt nem módosítja</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• a megbízás visszavonása, módosítása;</li> <li>• a megbízás összege limit feletti;</li> <li>• az azonosítóját (ügyfélszámát) hibásan tartja nyilván;</li> <li>• ha a számla összege fedezetihiány miatt nem utalható;</li> <li>• ha a pénzügyi központ a benyújtott terhelést, előzetes értesítés és egyeztetés nélkül, technikai okok miatt nem fogadja;</li> <li>• ha a pénzügyi központ a felhatalmazásról, illetve az ügyfél folyószámlaszámának megváltozásáról, a felhatalmazás érvényességi idejéről szolgáltatót nem értesítette a terhelés benyújtása előtt."</li> </ul>

<p><b>Díjfizetési módok</b></p>	<p>Kiegészítés: történő befizetés *Postán *Ha a postán történő befizetés a szokásos telepítési időig nem kerül jóváírásra a szolgáltató bankszámláján, akkor szolgáltató a felhasználó/díjfizető kérésére, köteles erről az igazolást kiadni. *A szolgáltató a postára adott, de hozzá be nem érkezett befizetések ügyében eljárhat felhasználó/díjfizető helyett, ha a felhasználó/díjfizető a szolgáltató rendelkezésére bocsátja a feladóvevény, vagy annak hiteles másolatát és megfizeti az eljárás ügyviteli díját."</p>	<p>*Postán *Ha a postán történő befizetés a szokásos telepítési időig nem kerül jóváírásra a szolgáltató bankszámláján, akkor szolgáltató a felhasználó/díjfizető kérésére, köteles erről az igazolást kiadni. *A szolgáltató a postára adott, de hozzá be nem érkezett befizetések ügyében eljárhat felhasználó/díjfizető helyett, ha a felhasználó/díjfizető a szolgáltató rendelkezésére bocsátja a feladóvevény, vagy annak hiteles másolatát és megfizeti az eljárás ügyviteli díját."</p>
<p><b>Díjfizetési módok</b></p>	<p>Kiegészítés: Folyószámláról történő kiegyenlítés - bankkártyával - rendezhetik az esedékes - kézbesített - számlákat. *Lakossági folyószámláról csak a pénztárcát értesítését követően, a felhatalmazás érvényességének időpontjától kerülhet sor fizetésre. Ha a számlázás megkezdéséig (a tárgyhót megelőző hónap 28. napjáig) a pénztárcát nem, vagy nem a pénzforgalomról szóló előírásoknak megfelelően értesíti a szolgáltatót a megbízási szerződés megkötéséről vagy módosításáról, akkor a szolgáltató a felhasználót/díjfizetőt készpénzfizetőnek tekint. *Ha a számlázás megkezdéséig a felhasználó/díjfizető, vagy a pénztárcát nem értesíti a szolgáltatót a megbízási szerződés megszüntetéséről vagy felfüggesztéséről, illetve arról, hogy a megbízás fedezetlenség miatt nem teljesíthető, akkor felhasználónak/díjfizetőnek a kézbesített számla alapján kell gondoskodni a határidőre történő kiegyenlítéséről."</p>	<p>*Lakossági folyószámláról csak a pénztárcát értesítését követően, a felhatalmazás érvényességének időpontjától kerülhet sor fizetésre. Ha a számlázás megkezdéséig (a tárgyhót megelőző hónap 28. napjáig) a pénztárcát nem, vagy nem a pénzforgalomról szóló előírásoknak megfelelően értesíti a szolgáltatót a megbízási szerződés megkötéséről vagy módosításáról, akkor a szolgáltató a felhasználót/díjfizetőt készpénzfizetőnek tekint. *Ha a számlázás megkezdéséig a felhasználó/díjfizető, vagy a pénztárcát nem értesíti a szolgáltatót a megbízási szerződés megszüntetéséről vagy felfüggesztéséről, illetve arról, hogy a megbízás fedezetlenség miatt nem teljesíthető, akkor felhasználónak/díjfizetőnek a kézbesített számla alapján kell gondoskodni a határidőre történő kiegyenlítéséről."</p>
<p><b>Késedelmes fizetés</b></p>	<p>Melléklet száma változott. Új szám: 3.,</p>	<p>Melléklet száma változott. Új szám: 3.,</p>
<p><b>Követelések bejuttatása</b></p>	<p>*Amennyiben a díjfizető (felhasználó) a hátralékát más módon sem egyenlíti ki, úgy a szolgáltató Behajtási Szabályzata (lásd: 6. számú melléklet) szerint a tartozás behajtása iránt intézkedhet, ezzel egyidejűleg a szolgáltatást felfüggesztheti, vagy a szerződést felmondhatja. Amennyiben a díjfizető (felhasználó) a hátralékát más módon sem egyenlíti ki, úgy a szolgáltató Behajtási Szabályzata (lásd: 6. számú melléklet) szerint a tartozás behajtása iránt intézkedhet, ezzel egyidejűleg a szolgáltatást felfüggesztheti, vagy a szerződést felmondhatja.</p> <p>A behajtási eljárás során a szolgáltató intézkedései a következők lehetnek: *fizetési felszólítás személyes megkeresés útján, telefonon, írásban (sms, elektronikus levél, levél, értesítés, stb.) *követelések behajtására szakosodott cégek megbízása a tartozás behajtására, a követelés értékesítése *követelés érvényesítése iránti bírósági eljárások megindítása. *ha a felhasználó/díjfizető az önkormányzati tulajdonban lévő épület (épületrész) bérleje, akkor a bérbeadó tulajdonos értesítése, javaslat a bérleti jogviszony felmondására; *ha a felhasználó/díjfizető más tulajdonában lévő épület (épületrész) bérleje, akkor a bérbeadó tulajdonos értesítése, *ha a felhasználási hely tulajdonosa kiskorú, az illetékes szakigazgatási szerv tájékoztatása; *a lakó-, illetve vegyes célra használt épület (társasház) közös képviselőjének tájékoztatása a társasház teljes távhőjű tartozásának egyszögű kimutatásáról;</p> <p>A behajtási eljárás során felhasználót megilleti az a jog, hogy érdeklődése esetén a szolgáltató teljes körűen tájékoztassa ügyének állásáról, és a teljesítés elősegítése érdekében az adósságkezelés lehetőségeiről.</p> <p>A behajtás során, az ezzel kapcsolatban felmerült valamennyi igazolt költséget az adós felhasználó/díjfizető viseli, és azokat szolgáltatónak köteles megfizetni. A költségek felsorolását a 6. sz. melléklet tartalmazza."</p>	<p>Módosítva: *a) Amennyiben a felhasználó/díjfizető a hátralékát más módon sem egyenlíti ki, úgy a szolgáltató a Behajtási Szabályzata szerint a tartozás behajtása iránt intézkedhet, ezzel egyidejűleg a szolgáltatást felfüggesztheti, vagy a szerződést felmondhatja) b) A behajtási eljárás során a szolgáltató intézkedései a következők lehetnek * fizetési felszólítás személyes megkeresés útján, telefonon, írásban (sms, elektronikus levél, levél, értesítés stb); * követelések behajtására szakosodott cégek megbízása a tartozás behajtására, a követelés értékesítése; * követelés érvényesítése iránti bírósági eljárások megindítása; * ha a felhasználó/díjfizető az önkormányzati tulajdonban lévő épület (épületrész) bérleje, akkor a bérbeadó tulajdonos értesítése, javaslat a bérleti jogviszony felmondására; * ha a felhasználó/díjfizető más tulajdonában lévő épület (épületrész) bérleje, akkor a bérbeadó tulajdonos értesítése, * ha a felhasználási hely tulajdonosa kiskorú, az illetékes szakigazgatási szerv tájékoztatása; * a lakó-, illetve vegyes célra használt épület (társasház) közös képviselőjének tájékoztatása a társasház teljes távhőjű tartozásának egyszögű kimutatásáról.</p> <p>c) A behajtási eljárás során felhasználót megilleti az a jog, hogy érdeklődése esetén a szolgáltató teljes körűen tájékoztassa ügyének állásáról, és a teljesítés elősegítése érdekében az adósságkezelés lehetőségeiről.</p> <p>d) A behajtás során, az ezzel kapcsolatban felmerült valamennyi igazolt költséget az adós felhasználó/díjfizető viseli, és azokat szolgáltatónak köteles megfizetni. A költségek felsorolását a szolgáltató weboldalán teszi közzé."</p>
<p><b>Követelések bejuttatása</b></p>	<p>Kiegészítés, új elemmel: "ÜGYINTÉZÉS</p> <p>A felhasználó/díjfizető a távhőszolgáltatóval kapcsolatos kérdésekkel, észrevételekkel, panaszokkal, számlareklamációval a szolgáltató által működtetett ügyfélszolgálati irodához fordulhatnak közvetlenül *írásban postai levél formájában, *telefonon, *e-mailben *és személyesen.</p> <p>A felhasználók a személyes ügyintézés időpontját – elektronikus és telefonon is - előzetesen lefoglalhatják. A szolgáltató köteles az igénylés napjától számított 5 munkanapon belül személyes ügyfelfogadási időpontot biztosítani a felhasználó számára. A szolgáltató ügyfélszolgálati elérhetőségei a szolgáltató honlapján is megtalálhatók (<a href="https://tavho.veolia.hu/algyo">https://tavho.veolia.hu/algyo</a>)."</p>	<p>Kiegészítés, új elemmel: "ÜGYINTÉZÉS</p> <p>A felhasználó/díjfizető a távhőszolgáltatóval kapcsolatos kérdésekkel, észrevételekkel, panaszokkal, számlareklamációval a szolgáltató által működtetett ügyfélszolgálati irodához fordulhatnak közvetlenül *írásban postai levél formájában, *telefonon, *e-mailben *és személyesen.</p> <p>A felhasználók a személyes ügyintézés időpontját – elektronikus és telefonon is - előzetesen lefoglalhatják. A szolgáltató köteles az igénylés napjától számított 5 munkanapon belül személyes ügyfelfogadási időpontot biztosítani a felhasználó számára. A szolgáltató ügyfélszolgálati elérhetőségei a szolgáltató honlapján is megtalálhatók (<a href="https://tavho.veolia.hu/algyo">https://tavho.veolia.hu/algyo</a>)."</p>
<p><b>Követelések bejuttatása</b></p>	<p>folytatás: *b) A panaszról felvett jegyzőkönyv kötelező tartalmi elemei: *a fogyasztó neve, lakcíme, *a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja, *a fogyasztó panaszának részletes leírása, a fogyasztó által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke, *a távhőszolgáltató nyilatkozata a fogyasztó panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges, *a jegyzőkönyvet felvevő személy és – telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével – a fogyasztóalírása, *a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje, *telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma."</p>	<p>folytatás: *b) A panaszról felvett jegyzőkönyv kötelező tartalmi elemei: *a fogyasztó neve, lakcíme, *a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja, *a fogyasztó panaszának részletes leírása, a fogyasztó által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke, *a távhőszolgáltató nyilatkozata a fogyasztó panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges, *a jegyzőkönyvet felvevő személy és – telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével – a fogyasztóalírása, *a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje, *telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma."</p>
<p><b>Követelések bejuttatása</b></p>	<p>Új elem: *Elektronikus hírközlési szolgáltatáson keresztül történő ügyintézés</p> <p>a) A telefonon és egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panaszt, a szolgáltató – a Fgytv. előírásai szerint -15 napon belül köteles írásban, érdemben megválaszolni és intézkedni annak közlése iránt.</p> <p>b) A szolgáltató a hangfelvételt egyedi azonosítószámmal látja el, őt évig megőrzi és azt az ügyfél kérésére, az ügyfélszolgálaton, 30 napon belül díjmentesen meghallgatásra biztosítja. A szolgáltató hangfelvételenként egy alkalommal a hangfelvételtől másolatot biztosít, illetve kérésre azt elektronikus úton rendelkezésre bocsátja. A szolgáltató a hangfelvétel kiadását a fogyasztó azonosításán túl, egyéb feltételekhez nem kötheti.</p> <p>c) A szolgáltató a hangfelvétel készítésével, megőrzésével és rendelkezésre bocsátásával kapcsolatos kötelezettségéről, továbbá az egyedi azonosítószámról a fogyasztót a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatni köteles. Ezen jogait az ügyfelek együttesen és külön-külön is gyakorolhatják.</p> <p>A panaszt elutasító választ a szolgáltató köteles részletesen megindokolni. Amennyiben a szolgáltató a reklamációt elutasítja, úgy az elutasító levélben részletesen tájékoztatja a panaszost a jogorvoslati lehetőségekről is."</p>	<p>Új elem: *Elektronikus hírközlési szolgáltatáson keresztül történő ügyintézés</p> <p>a) A telefonon és egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panaszt, a szolgáltató – a Fgytv. előírásai szerint -15 napon belül köteles írásban, érdemben megválaszolni és intézkedni annak közlése iránt.</p> <p>b) A szolgáltató a hangfelvételt egyedi azonosítószámmal látja el, őt évig megőrzi és azt az ügyfél kérésére, az ügyfélszolgálaton, 30 napon belül díjmentesen meghallgatásra biztosítja. A szolgáltató hangfelvételenként egy alkalommal a hangfelvételtől másolatot biztosít, illetve kérésre azt elektronikus úton rendelkezésre bocsátja. A szolgáltató a hangfelvétel kiadását a fogyasztó azonosításán túl, egyéb feltételekhez nem kötheti.</p> <p>c) A szolgáltató a hangfelvétel készítésével, megőrzésével és rendelkezésre bocsátásával kapcsolatos kötelezettségéről, továbbá az egyedi azonosítószámról a fogyasztót a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatni köteles. Ezen jogait az ügyfelek együttesen és külön-külön is gyakorolhatják.</p> <p>A panaszt elutasító választ a szolgáltató köteles részletesen megindokolni. Amennyiben a szolgáltató a reklamációt elutasítja, úgy az elutasító levélben részletesen tájékoztatja a panaszost a jogorvoslati lehetőségekről is."</p>

<p><b>Ügyfélszolgálat</b></p>	<p>Új elem: Egyéb ügyintézési, és kommunikációs módok</p> <p>a)Az alábbi ügyek levélben, e-mailen, és online ügyfélszolgálaton keresztül is intézhetők, így személyes megjelenést nem igényelnek: •mérőállás bejelentése, •melegvíz előleg módosítása, •fizetési mód megváltoztatása (pl. csekk, átutalás), •postai csekk kérése, •számlainformáció kérése, •számlaegyenleg igazolásának igénylése, •szerelési munkák megrendelése.</p> <p>b)Az alábbi ügyek elintézéséhez elegendő a telefonos kapcsolattartás: •mérőállás bejelentése, •fizetési mód megváltoztatása (pl. csekk, átutalás), •postai csekk kérése, •számlainformáció.</p> <p>c)Online ügyfélszolgálatunkon az alábbi ügyeit intézheti: •számlaegyenleg lekérdezés, •értékesítési adatok módosítása, •mérőállás bejelentés, •e-számla igénylés és letöltés, •bankkártyás fizetés •Üzenetküldés (chat), •dokumentumok letöltése, •dokumentumok feltöltése: változás-bejelentő, együttes kérelem."</p>	<p>Új elem: * d)Üzenetváltás (chat)</p> <p>•A szolgáltató Online ügyfélportalján a regisztrált felhasználóknak lehetősége van a szolgáltató ügyintézőivel közvetlenül üzenetet váltani (chatelni).</p> <p>•Amennyiben a felhasználó már regisztrált ügyfél, úgy az online ügyfélportalra történő bejelentkezés után, a kezdőlapon megjelenő üzenetküldő felületen keresztül tudja továbbítani az ügyfélszolgálati munkatársak felé kérését, illetve kérdését. A felhasználó ugyanezen a felületen fogja megkapni a szolgáltató választát is.</p> <p>•Ha a felhasználó még nem használta az online ügyfélportal szolgáltatásait, úgy regisztrációra lesz szüksége a chat funkció hozzáférésehez. A regisztrációs felület a <a href="https://tavho.veolia.hu/weboldal">https://tavho.veolia.hu/weboldal</a> az „Online ügyfélszolgálat” menüpont alatt, a „Regisztráció” elnevezésű gombra történő kattintáson keresztül érhető el.</p> <p>•Panasz esetén nem elegendő az üzenetküldő panelen (chaten) történő bejelentés. A felhasználó a panaszbejelentő nyomtatványa kitöltésével, elektronikus és postai levél formájában, vagy az ügyfélszolgálaton személyesen tud panasszal élni a szolgáltató felé.</p> <p>•A használati melegvíz óra állásának bejelentésére az ügyfélportalon belül külön modul áll rendelkezésére. A chaten keresztül a szolgáltató nem tud fogadni vízárralás bejelentéseket.</p> <p>Hátralékok pontos összegéről információ – a személyes jogok védelmében – telefonon nem adható. Kizárólag személyesen az adósnak, vagy megfelelő meghatalmazással rendelkező képviselőjének adható ki adat."</p> <p>Módosítva: "ELÉRHETŐSÉGEK Ügyfélfogadás személyesenElőzetesen meghatározott és közzétett napokon Ügyfélfogadás helye: 6750 Algyő, Kastélykert u. 49. Gyeviépf. épülete Telefonszám: 06 53 500 098 Ügyfélfogadás telefonon: Kedd:07.00-15.00, Csütörtök:07.00-19.00 E-mail cím: ügyfeliszolgalat@veolia.com Online Ügyfélszolgálat: 0-24h Online ügyfélszolgálat elérhetősége: <a href="https://tavho.veolia.hu/algyo/online-uegyfeliszolgalat">https://tavho.veolia.hu/algyo/online-uegyfeliszolgalat</a> levelezési cím: 2040 Budaörs, Szabadság út 301."</p>
<p><b>Panaszkezelés</b></p>	<p>Amennyiben az ügyfél a panasz bejelentésére kapott válaszal nem ért egyet, vagy a panaszait nem orvosolták, úgy ismételt panaszbejelentéssel élhet a távhőszolgáltató által erre felhatalmazott munkatársánál, akinek személyéről és levelezési címéről az ügyfélszolgálati munkatárs ad tájékoztatást az ügyfél részére. Továbbá sérelmének elintézését kérheti a Csongrád Megyei Kormányhivatal Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztálytól (Cím: 6722 Szeged, Rákóczi tér 1., Postacím: 6701 Szeged, PF: 1096., Telefonszám: 06-62/680-530, E-mail: <a href="mailto:fvf@fvf.csmkh.hu">fvf@fvf.csmkh.hu</a>), illetve a felhasználó/díjfizető vitás ügyeinek intézésére igénybe veheti a lakcíme/tartózkodási címe szerinti területileg illetékes Békéltető Testület (Csongrád Megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett szervezett Békéltető Testület, Cím: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12. Telefon: 06-62/554-250/118, E-mail: <a href="mailto:bekelteto.testulet@csmkik.hu">bekelteto.testulet@csmkik.hu</a>) közreműködését is.</p>	<p>Módosítás: " d)A felhasználó sérelmének felülvizsgálatát kérheti a Tsz. 8. § (1) b) pontja alapján az illetékes fogyasztóvédelmi hatóságtól azzal, hogy az eljárásban felhasználónak igazolnia kell, hogy az eljárás alapjául szolgáló panaszt a távhőszolgáltató felé megtette. A fogyasztóvédelmi hatóság: b) eljár a 11. § (2) bekezdésében, a 36. §-ban, a 40. § (2) bekezdésében, a 43. § (1)-(4) bekezdésében, a 44. §-ban, a 46. §-ban, valamint az 53. §-ban foglalt rendelkezések lakossági felhasználóival, illetve természetes személy díjfizetővel szembeni megsértése esetén." Csongrád-Csanád Vármegyei Kormányhivatal, Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály Cím: 6722 Szeged, Rákóczi tér 1. Telefonszám: 06-62/680-530 E-mail: <a href="mailto:fogyasztovedelem@csongrad.gov.hu">fogyasztovedelem@csongrad.gov.hu</a> e)A felhasználó/díjfizető vitás ügyeinek intézésére igénybe veheti a lakcíme/tartózkodási címe szerinti területileg illetékes Békéltető Testület közreműködését is. Csongrád-Csanád Vármegyei Kereskedelmi és Iparkamara által működtetett Békéltető Testület Cím:6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12. Telefon: +36 (62) 554-250/118 mellék Weboldal: <a href="http://www.bekeltetes-csongrad.hu">http://www.bekeltetes-csongrad.hu</a> E-mail: <a href="mailto:bekelteto.testulet@csmkik.hu">bekelteto.testulet@csmkik.hu</a> Ügyfélfogadás: Hétfő, Szerda: 9.00-11.00"</p>
<p><b>Kifogás számla ellen</b></p>	<p>a visszatérítés a szolgáltató részéről – a felhasználó/díjfizető eltérő kérésének hiányában –</p>	<p>Módosítás: " d)A távhőszolgáltató jogosult a felhasználó lejárt tartozásába beszámítani az elszámolás vagy a számlakifogás eredményeképpen jelentkező túlfizetés (e pont alkalmazásában a továbbiakban: túlfizetés) összegét. Az ehhez tartozó nyilatkozat letölthető a szolgáltató weboldaláról „NYILATKOZAT TÚLFIZETÉS KIFIZETÉSHEZ” néven. e)A túlfizetés összegét a távhőszolgáltató a felhasználó következő számláiban akkor számolhatja el, ha a felhasználó előtérben nem rendelkezik. A távhőszolgáltató szerződésszegés miatt felmerülő fizetési kötelezettségét a felhasználó lejárt tartozásába beszámíthatja, valamint a felhasználó következő számláiban elszámolhatja"</p>
<p><b>Kifogás fogyasztásmérő berendezéssel szemben</b></p>	<p>Légtér reklamáció</p> <p>Törölve:" Az elvégzett helyszíni ellenőrzés vagy újrahitelesítés költségei a szolgáltatót terhelik abban az esetben, ha a szolgáltató tulajdonában levő mérőn a mért eredmény a mérésről szóló jogszabályokban megengedett hibahatárt 5 %-kal túllépi, ellenkező esetben a költségeket a felhasználó köteles megtéríteni."</p> <p>Elszámolási hibás mérés esetén - áthelyezve</p> <p>Minőségi kifogások</p>	<p>Kifogás megállapított térfogattal szemben</p> <p>Új elem: "b)Az elszámolás alapjául szolgáló mérők illetékes mérésügyi és műszaki biztonsági hatóság általi hitelesített állapotban tartásáról a mérők tulajdonosa köteles gondoskodni. Algyő Nagyközség estén az illetékes, a Csongrád-Csanád Vármegyei Kormányhivatal, Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztályának Mérésügyi és Műszaki Biztonsági osztálya."</p> <p>Módosítva: " f) Amennyiben a mérőeszköz mérési hibája a mérésügyi előírásokban meghatározott mérték túllépi vagy más ok miatt hiteles mérésre alkalmatlan, a mérő vizsgálatával felmerülő minden költség és a mérőcsere költsége a szolgáltatót terhel. Amennyiben a vizsgálat szerint a mérő helyesen működik, illetőleg a megengedett hibahatárt nem lépi túl, az előző költségeket a távhőszolgáltató jogosult a felhasználóra áthárítani."</p> <p>Kifogás szolgáltatás minőségével szemben</p>

<p><b>Hibaelhárítás</b></p>	<p>Törölve: "A munkavégzés során keletkezett törmelék, szemetet, anyaghulladékokat a munka végzetével a szolgáltató munkatársának kell összetakarítani, és a munkavégzés helyét tisztán átadni. Mérők és felhasználói rendszerek ellenőrzésekor a feltárt hiányosságokat, visszaéléseket, szerződéstől eltérő, illetve szabályzatlan vételezés tényét az ügyféllel azonnal közölni kell, arról jegyzőkönyvet kell készíteni és a helyszínen aláírni."</p> <p>Törölve: "A felhasználó akkor kezdeményezheti a szolgáltatás ideiglenes szüneteltetését, amennyiben az általa használt (teljes) épületet átépíti, vagy annak használatát bizonyos ideig szünetelteti."</p> <p>"Többszintes lakóépületben lévő lakás vagy egyéb helyiségekben a távhőellátás szüneteltetése – amennyiben az önkormányzati rendelet eltérően nem rendelkezik – egyéb esetben csak a szolgáltatóval kötött megállapodás alapján lehetséges, ha együttes feltételként: az épület tulajdonosának, tulajdonosi közösségének a döntése alapján, az épület tulajdonosi közösségének valamennyi tagja hozzájárulásával •amennyiben ez nem ütközik hatályos építési, vagy műszaki előírásba; •a szolgáltatás szüneteltetését a meglévő rendszer műszaki megoldása lehetővé teszi; •nem okoz épületfizikai károsodást; •a szolgáltatás szüneteltetése nem okoz kárt más számára, és nem korlátozza mások tulajdonosi, használati, bérleti jogait; •viseli azokat a költségeket, amelyek a felhasználói berendezéseknek a szolgáltatás szüneteltetése következtében szükséges műszaki átalakításával merülnek fel."</p> <p>Törölve: "Ha a felhasználó a távhő folyamatos és biztonságos szolgáltatását, illetőleg más felhasználó szerződés szerinti távhővételezését zavarja vagy veszélyezteti, illetve egyéb szerződésszegést követ el, a szolgáltató a szolgáltatást felfüggesztheti (kizárhatja). [Tsz. 49 § (2) bekezdés b) pont] Ha a felhasználó a távhőszolgáltatás felfüggesztése okának megszüntetéséről a szolgáltatót írásban értesítette, az értesítés kézhezvételét követő munkanapon a távhőszolgáltatást meg kell kezdeni. [Tsz. 50 § (6) bekezdése] "</p>	<p>Új elem: "Felhasználási helyen lévő berendezések fenntartása (javítása, karbantartása) a hőközpontban (hőfogadó állomáson) a csatlakozási pontig a szolgáltató, míg azon túl (a felhasználói vezetékhalozaton) a felhasználó kötelessége."</p> <p><b>Szolgáltatás szüneteltetése, kikapcsolás</b></p> <p>Helyette: "a)A szolgáltatás ideiglenes szüneteltetésére vagy a felhasználó távhőszolgáltatásának végleges megszüntetésére (kikapcsolására), a felhasználó-, vagy a szolgáltató kezdeményezésére kerülhet sor"</p> <p>Módosítás: " c)Többszintes lakóépületben lévő lakás, vagy egyéb helyiségekben a távhőellátás szüneteltetése – amennyiben az önkormányzati rendelet eltérően nem rendelkezik - csak a szolgáltatóval kötött megállapodás alapján lehetséges, ha együttes feltételként teljesülnek az alábbiak: •a felhasználási helyen, egy épületen belül több felhasználási helyen távhőszolgáltatási díjtarozás nem állhat fenn; •az épület tulajdonosa, tulajdonosi közösség - összes tulajdonosi hányad szerinti - legalább 4/5-e, épületrész szüneteltetése esetén 100%-a írásban hozzájárul a szüneteltetéshez; •amennyiben ez nem ütközik hatályos építési, vagy műszaki előírásba; •a szolgáltatás szüneteltetését a meglévő rendszer műszaki megoldása lehetővé teszi; •nem okoz épületfizikai károsodást; •nem okoz kárt más számára, és nem korlátozza mások tulajdonosi, használati, bérleti jogait; •a szolgáltatást szüneteltetését kérő felhasználó viseli azokat a költségeket, amelyek a felhasználói berendezéseknek a szolgáltatás szüneteltetése következtében szükséges műszaki átalakításával merülnek fel."</p> <p>Új elem: "Szolgáltató által kezdeményezett szüneteltetés a)A szolgáltató jogosult az élet-, egészség- vagy a vagyonbiztonság veszélyeztetése, a szolgáltatói berendezés üzemzavara esetén, valamint más módon el nem végezhető munkák elvégzéséhez a távhőszolgáltatást a szükséges legkisebb felhasználói körben és időtartamban szüneteltetni. A szolgáltató a szüneteltetés időpontjáról és várható időtartamáról a lehető legkorábban időn belül, írásban vagy az épületekben kifüggesztett hirdetésménnyel, előre értesíti az érintett felhasználókat. b)Tsz. 42. §-a alapján a távhőszolgáltatás szünetelése miatt a felhasználói berendezésekben keletkezett károkat, ha a szolgáltatás szünetelésében a felhasználó véltén, a szolgáltató kölesít megterhelni. Ezen túlmenően a Tsz. 40. § szerinti szüneteltetésből, illetőleg a Tsz. 41. § szerinti korlátozásból eredő károkért a távhőszolgáltatót kártalanítási kötelezettség nem terheli"</p>
<p><b>Kikapcsolás - törölve, áthelyezve</b></p>	<p>Kikapcsolás - törölve, áthelyezve</p>	<p>Szolgáltatás felfüggesztése</p>
<p><b>Hibából eredő szünetelés</b></p>	<p>Törölve: "A tájékoztatást fűtési időszakban kétóránként friss információkkal kell kiegészíteni. Ha a hiba elhárítása több napot vesz igénybe, a tájékoztatást naponként friss információkkal kell megismételni."</p>	<p>Szolgáltatás felfüggesztése</p>
<p><b>Előre tervezhető szünetelés</b></p>	<p>törölve</p>	<p>Helyette: "a)A TKSz. 16.1. pontjában foglaltak szerint 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 legkorábbi időtartamban szüneteltetni. Eltérő megállapodás hiányában a szünetelés 8 napnál hosszabb nem lehet. A felek a munkálatokról legalább a munkálatok megkezdése előtt 8 nappal kötelesek egymást írásban értesíteni. b)A tájékoztatás módjának olyannak kell lennie, hogy annak tartalmához bármelyik érintett felhasználó, bármikor hozzá tudjon férni. A szolgáltató Algyő Nagyközség szolgáltatási területén, minden érintett épület lépcsőházának erre kijelölt felületére kihelyezi az írásos értesítőt, valamint meboldalán kiemelt helyen – visszakereshető módon – is közzé teszi azt. c)A 16.1. pont hatálya alá nem tartozó munkálatokat – meghibásodás kijavítása, veszélyhelyzet megszüntetése, üzemzavar elhárítása – a felek, egymás egyidejű írásbeli értesítése mellett, a lehető legkorábbi idő alatt végzik el. b)A város egészét vagy egyes városrészeket érintő, a szolgáltatói berendezéseken végzett, előre tervezhető karbantartási és felújítási munkák miatt szükségessé váló szüneteltetés esetén, a felhasználókat a lépcsőházakban elhelyezett falragaszokon, lehetőség szerint a helyi rádióban vagy televízióban, legalább 8 (nyolc) nappal a munka megkezdése előtt, kell értesíteni. c)Kisebb terület érintő karbantartási munkák esetén a felhasználók kiértesítése a helyben szokásos módon és a lépcsőházak bejáratánál elhelyezett értesítőkket, legalább 3 (három) nappal a karbantartást megelőzően történik."</p>
<p><b>Szolgáltatás felfüggesztése</b></p>	<p>Kizárás - törölve</p>	<p>Módosítás: "A távhőszolgáltatás vételezésének megszüntetésére a közszolgáltatási szerződés felmondásával kerülhet sor (lásd. jelen ÚSZ „6.9. A Közszolgáltatási szerződés felmondása”). Többszintes lakóépület egy lakásának, vagy az egész épületnek a fűtés- és melegvíz szolgáltatása megszüntetésének módjait a Tsz., Tsz VHR., a TKSz., valamint az Ökr. szabályozza. Távhő vételezésének megszüntetése felhasználó kezdeményezésére a)Épületrész szolgáltatásból történő végleges kikapcsolására vonatkozóan, 30 napon felmondási idő mellett a felhasználói közösség jogosult döntést hozni a jogszabályokban meghatározott feltételekkel, egyidejűleg a többi épületrészre vonatkozó szolgáltatási paraméter és eiszámlálási feltételek meghatározásával. b)Feltétele, hogy •a távhővel ellátott épület tulajdonosi közössége az összes tulajdoni hányad szerinti legalább négyötödös szavazattöbbségű határozatával járuljon hozzá és az épületben a távhőellátással azonos komfortfokozatú más hőellátást valósítson meg; •a leválás ne okozzon jelentős kárt más számára, és nem korlátozza mások tulajdonosi, használati, bérleti jogait; •hávnál kívánó felhasználó közösség viselje azokat a költségeket, amelyek a felhasználói berendezéseknek a leválás következtében szükséges műszaki átalakításával merülnek fel; •a meglévő rendszer műszaki megoldása lehetővé tegye és a leválás ne ütközzön egyéb jogszabályba. c)Amennyiben a felhasználó a távhővel ellátott épületben lévő, közös tulajdonban és közös használatban lévő épületrész fűtését meg kívánja szüntetni, és ez a közszolgáltatási szerződés módosítását teszi szükségessé, a szerződés módosítására vonatkozó igényt a távhőszolgáltató nem utasíthatja el. d)Abban az esetben, ha a távhővel ellátott épületben lévő, külön tulajdonban és külön használatban álló épületrészben kívánják a távhő igénybevételét megszüntetni, az épületrész tulajdonosa és a felhasználó közösen kezdeményezheti az általános közszolgáltatási szerződés módosítását, ha együttes feltételként: •a megszüntetéshez a távhővel ellátott épület tulajdonosi közösségének valamennyi tagja hozzájárul."</p>

		<p>Új elem: Szolgáltatás felfüggesztése a távhőszolgáltató kezdeményezésére</p> <p>a)A közszolgáltatási szerződést a szolgáltató csak a Tsz. 49. § (2) bekezdés b) pontjában (ha a távhő folyamatos és biztonságos szolgáltatását, illetőleg más felhasználó vagy díjfizető szerződéséről távhővételezését zavarja vagy veszélyezteti) és e) pontjában (ha a távhő díját nem vagy nem a szerződésben meghatározott időben fizeti meg) meghatározott szerződésszegés esetén mondhatja fel, valamint akkor, ha tudomást szerez arról, hogy a vele szerződéses kapcsolatban álló felhasználó a távhő vételezését a felhasználási helyen megszüntette. Ebben az esetben a közszolgáltatási szerződés felmondása miatt az épületben, épületrészben bekövetkező kár a felhasználót terheli.</p> <p>b)Ha a felhasználó/díjfizető a távhő folyamatos és biztonságos szolgáltatását, illetőleg más felhasználó szerződés szerinti távhővételezését zavarja, -veszélyezteli, vagy egyéb szerződésszegést követ el, a szolgáltató a közszolgáltatási szerződést felmondhatja, felhasználót kizárhatja a szolgáltatásból.</p> <p>c)A felhasználó az élet- és vagyonbiztonságot veszélyeztető helyzetet azonnal, az egyéb zavaró körülményt a zavaró körülményről történő tudomásszerzéstől számított 8 napon belül köteles megszüntetni. Amennyiben a felhasználó ezt a veszélyhelyzetet, vagy zavaró körülményt a határidő lejártáig nem szünteti meg, a szolgáltató jogosult a távhőszolgáltatást felfüggeszteni és ezzel egyidőben azt az önkormányzat jegyzőjének jelenteni.</p> <p>d)Ha felhasználó/díjfizető a távhőszolgáltatás felfüggesztése okának megszüntetéséről a szolgáltatót írásban értesítette, az értesítés kézhezvételét követő munkanapon a távhőszolgáltatást meg kell kezdeni"</p>
<p><b>Hatósági korlátozás</b></p>	<p>törölve</p>	<p>Módosítás: a)A távhőszolgáltató az Ökr-ben foglaltak szerint az országos tüzelőanyaghiány miatt nála, vagy a vele szerződéses jogviszonyban álló távhőtermelőnél fellépő termelés kiesés esetén, vagy környezetvédelmi érdekből a szolgáltatást jogosult korlátozni.</p> <p>b)A korlátozás általános feltételeit a Tsz. VHR. 16-17. §-a határozza meg.</p> <p>c)A korlátozás bevezetéséről és annak okairól a távhőszolgáltató az önkormányzatot haladéktalanul tájékoztatni köteles.</p> <p>d)Országos tüzelőanyaghiány miatt, valamint környezet- és levegőtisztaságvédelmi okokból, továbbá a hőtermelőnél fellépő tartós hőtermelés kiesés miatt, szolgáltató a Tsz. 41. §-ban és a Algyő Nagyközség Önkormányzata által elfogadott korlátozási ütemtervben foglaltak szerint jár el.</p> <p>e)A hatósági korlátozásról a különböző korlátozási csoportokba sorolt 1 MW feletti hőteljesítmény-igénylő felhasználókat a helyben szokásos módon történő értesítésen túl, a helyi sajtón és rádióon keresztül, és közvetlenül (telefon, e-mail) is értesíti a szolgáltató.</p> <p>f)Lakossági felhasználó korlátozására csak végső esetben és csak akkor kerülhet sor, ha az egyéb felhasználó korlátozása után az még szükséges."</p>
<p><b>Moratórium</b></p>		<p>Új elem: MORATÓRIUM</p> <p>a)A Tsz.51/A.§. (1)-(9) pontja alapján kormányrendeletben meghatározott állami vagy önkormányzati feladatot ellátó szociális, gyermekjóléti, gyermekvédelmi, egészségügyi, köznevelési vagy szakképző intézmény (a továbbiakban: köztisztviselői felhasználó) kezdeményezheti a távhőszolgáltatónál a közszolgáltatási szerződés – távhőszolgáltatás díjára vonatkozó fizetési késedelem miatt történő – felmondása alóli mentesség (a továbbiakban: moratórium) biztosítását.</p> <p>b)Ha a köztisztviselői felhasználó a törvényben meghatározott feltételeknek megfelel, a távhőszolgáltató köteles a moratóriumot a köztisztviselői felhasználó kezdeményezésében meghatározott időszakra biztosítani.</p> <p>c)A moratórium a köztisztviselői felhasználó kezdeményezése szerinti időszakra, de legfeljebb az adott év október 15. és az azt követő év április 15. közötti időszakra terjed ki."</p>
<p>Fogyasztóvédelem, adatvédelem</p>		<p>Fogyasztóvédelem, adatvédelem, kapcsolat a beszállítókkal</p>
	<p>Adatvédelem, adatbiztonság - törölve</p>	<p>Kiegészítés: "Szolgáltató weboldalán közzéteszi és folyamatosan frissíti Algyő Nagyközség területileg illetékes fogyasztóvédelmi szerveinek elérhetőségeit, szolgáltató iparági együttműködéseit. *<a href="https://tavho.veolia.hu/algyo/fogyasztovedelmi-szervek">https://tavho.veolia.hu/algyo/fogyasztovedelmi-szervek</a> *<a href="https://tavho.veolia.hu/algyo/tagsagok-szoevetsegek">https://tavho.veolia.hu/algyo/tagsagok-szoevetsegek</a>"</p> <p>Helyette: "Adatkezelés jogalapja Az Info tv. 5. § (1) pontjára való tekintettel személyes adat akkor kezelhető, ha a) az a törvény vagy - törvény felhatalmazása alapján, az abban meghatározott körben, különleges adatnak vagy büntügyi személyes adatnak nem minősülő adat esetén – helyi önkormányzat rendelete közérdeken alapuló célból elrendeli, b) az a) pontban meghatározottak hiányában az az adatkezelő törvényben meghatározott feladatainak ellátásához feltétlenül szükséges, és az érintett a személyes adatok kezeléséhez kifejezetten hozzájárult, c) az a) pontban meghatározottak hiányában az az érintett vagy más személy létfontosságú érdekeinek védelméhez, valamint a személyek életét, testi épségét vagy javait fenyegető közvetlen veszély elhárításához, vagy megelőzéséhez szükséges és azzal arányos (különleges adat), d) vagy az a) pontban meghatározottak hiányában a személyes adatot az érintett kifejezetten nyilvánosságra hozta és az az adatkezelés céljának megvalósulásához szükséges és azzal arányos (különleges adat)."</p>



Fogyasztóvédelem, adatvédelem, kapcsolat a beszállítókkal		<p>Helyette folytatása: <span style="float: right;">*A</span> szolgáltató, mint adatkezelő kötelezettséget vállal arra, hogy a tevékenységével kapcsolatos valamennyi adatkezelés megfeleljen a jogszabályi követelményeknek.</p> <p>A szolgáltató a szolgáltatással, illetve a távhővezeték hálózat üzemeltetésével kapcsolatban a tudomására jutott információkat és adatokat, a hatályos jogszabályok előírásainak megfelelően bizalmasan kezeli.</p> <p>Adatkezelés alapvető célja</p> <p>A felhasználók/díjfizetők személyes adatai kezelésének alapvető célja a távhőszolgáltatás ellátása a szolgáltatási területen, az igénybe vett szolgáltatások ellenértékének kiszámlázása, a kiszámlázott, de be nem fizetett ellenérték beszedése, behajtása, a kiszámlázott és befizetett díjak, valamint a díjszámlítás helyességének ellenőrzése és további intézkedések megtevése.</p> <p>Adatkezelő feladata</p> <p>A szolgáltatónak adatkezelőként feladata, hogy meghatározza</p> <p>a) az általa kezelt természetes személyekre vonatkozó (felhasználói/díjfizetői) személyes adatok körét, az adatkezelés módját, b) valamint biztosítsa az adatvédelem alkotmányos elveinek, az adatbiztonság követelményeinek érvényesülését, c) és megakadályozza a felhasználói/díjfizetői adatokhoz való jogosulatlan hozzáférést, az adatok megváltoztatását és jogosulatlan nyilvánosságra hozatalát vagy felhasználását.</p> <p>Szolgáltató (adatkezelő) jogosultságai</p> <p>A szolgáltató jogosult a közszolgáltatási szerződés hatálybalépésétől, a közszolgáltatási szerződés megszűnése után a követelések elévülési idejéig a felhasználók és a díjfizetők adatai közül azokat kezelni, amelyek * a felhasználók és a díjfizetők azonosításához, * a közszolgáltatási szerződés teljesítéséhez szükségesek."</p>	
		<p>Helyette folytatása:</p> <p>* a) Ennek keretében jogosult a felhasználók és a díjfizetők azonosító adatai közül természetes személyek vonatkozásában * a) névre, * lakcímrre, * születési időre és helyre vonatkozó adatokat, b) egyéb szervezetek vonatkozásában * a) névre, * székhelyre, * képviselő nevére vonatkozó adatokat, c) mindkét esetben pedig * a) felhasználási helyre, * a) fogyasztásra, * a) számlázásra * és a díjfizetésre vonatkozó adatokat a közszolgáltatási szerződésen alapuló kötelezettségeinek teljesítése, jogainak gyakorlása céljából kezelni.</p> <p>Ugyanezen adatkezelői jogok illetik meg a felhasználók képviselőit, a felhasználók és a díjfizetők előbbieken megjelölt adatai tekintetében.</p> <p>Adatszolgáltatás harmadik fél számára</p> <p>A szolgáltató az érintettek tájékoztatása mellett jogosult továbbá az általa kezelt adatok közül azokat, amelyek a tevékenységgel összefüggő adatkezelés céljából szükségesek, átadni azoknak, akik a szolgáltató megbízásából a díjak számlázását és beszedését, a követelések kezelését vagy az ügyféltájékoztatást végzik.</p> <p>Az adatkezelés céljához szükséges adatok átdathatóak:</p> <p>a) a számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervezetek részére; b) az engedélyes megbízása alapján a számlázást, a követelések kezelését, a forgalmazás kezelését, a felhasználási helyek műszaki felülvizsgálatát, illetőleg az ügyfélszolgálati tájékoztatást végző természetes személynek és gazdálkodó szervezetnek; c) a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatalnak; d) a nemzeti biztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közbiztonság védelme érdekében.</p>	
		<p>Helyette folytatása:</p> <p>adatok tárolása</p> <p>A felhasználókhöz, díjfizetőkhez kapcsolódó valamennyi olyan dokumentumot és/vagy ezen dokumentumok számítástechnikai rendszerben rögzített adattartalmát, amelyek gazdasági esemény megtörténtét dokumentálják, s így számviteli bizonylatnak minősülnek, a szolgáltató a hatályos adó- és számviteli szabályokban meghatározott megőrzési időig tárolja. Ilyen dokumentumnak minősülnek különösen a szerződések, azok módosításai, az azokon alapuló számlák, befizetési bizonylatok, ellenőrzések, beavatkozások bizonylatjai, dokumentumai.</p> <p>Tájékoztatás és közzététel</p> <p>a) Az Info tv. 14. §-15. §-a rendelkezéseinek megfelelően az érintett felhasználó/díjfizető kérelmezheti az adatkezelőnél tájékoztatását személyes adatai kezeléséről, személyes adatainak helyesbítését, valamint személyes adatainak – a kötelező adatkezelés kivételével – törlését vagy zárolását. b) A felhasználó/díjfizető kérésére a saját személyes, illetőleg számlázási adatai vonatkozásában a betekintés lehetőségét a szolgáltató biztosítja számára. c) A szolgáltató távhőszolgáltatási üzemeltetői adatkezelésének részletes szabályait az Adatvédelmi tájékoztató tartalmazza, mely elérhető az ügyfélszolgálati irodán, valamint a <a href="https://tavho.veolia.hu/algoy">https://tavho.veolia.hu/algoy</a> weboldalon. Ügyfeleinkre vonatkozó Adatkezelési tájékoztató jelen ÚSZ 4. számú mellékletét képezi, ami szintén folyamatosan elérhető a szolgáltató weboldalán.</p> <p>Jogsértés következményei</p> <p>a) A felhasználó/díjfizető a jogainak megsértése esetén az Adatvédelmi és Információs szabadság Hatósághoz vagy bírósághoz fordulhat. b) Ha az adatkezelő az érintett adatainak jogellenes kezelésével vagy az adatbiztonság követelményeinek megszegésével másnak kárt okoz, köteles azt megtéríteni. c) Ha az adatkezelő az érintett adatainak jogellenes kezelésével vagy az adatbiztonság követelményeinek megszegésével az érintett személyiségi jogát megsérti, az érintett az adatkezelőtől sérelemdíjat követelhet. d) Az érintettel szemben az adatkezelő felel az adatfeldolgozó által okozott kárért és az adatkezelő köteles megfizetni az érintettnek az adatfeldolgozó által okozott személyiségi jogsértés esetén járó sérelemdíjat is. Az adatkezelő mentesül az okozott kárért való felelősség és a sérelemdíj megfizetésének kötelezettsége alól, ha bizonyítja, hogy a kárt vagy az érintett személyiségi jogának sérelmét az adatkezelés körén kívül eső elháríthatatlan ok idézte elő. e) Nem kell megtéríteni a kárt és nem követelhető a sérelemdíj abban az esetben, amennyiben a kár a</p>	
Jogszabályok jegyzéke	nincs	új fejezet	
Mellékletek	<p>*Mellékletek: 1/A. Igénybejelentés (Minta) 1/B. Csatlakozási ajánlat (Minta) 1/C. Megállapodás (Minta) 2/A. Közszolgáltatási szerződés (Minta, közösségi) 2/B. Közszolgáltatási szerződés (Minta, épületrészenkénti) 3. Díjfizetési megállapodás (Minta) 4. Közszolgáltatási szerződés (Minta, épületrészenkénti, mérés szerinti) 5. Részletfizetési megállapodás (Minta) 6. Behajtási Szabályzat 7. Adatvédelmi tájékoztató ügyfelek részére 8. Használati melegvíz-felhasználás normatív mennyiségei 9. Együttes kérelem (Minta) 10. Változás-bejelentési nyomtatvány (Minta)*</p>	<p>Módosította: *Mellékletek: számú melléklet Igénybejelentés - minta 1/B. számú melléklet Csatlakozási ajánlat - minta 1/C. számú melléklet Csatlakozási megállapodás - minta 2. számú melléklet Általános Közszolgáltatási szerződés - minta 3. számú melléklet Részletfizetési megállapodás - minta 4. számú melléklet Adatkezelési tájékoztató 5. számú melléklet Díjfizetési megállapodás - minta 6. számú melléklet Használati melegvíz-felhasználás normatív mennyiségei 7. számú melléklet Tulajdonos/díjfizető változás bejelentése - minta</p>	1/A.