

**HAJDÚSZOBOSZLÓI
VÁROSGAZDÁLKODÁSI NONPROFIT
ZRT**

HŐSZOLGÁLTATÓ ÜZEM

ÜZLETSZABÁLYZATA

Előszó

A Hajdúszoboszlói Városgazdálkodási Nonprofit Zrt. távhőszolgáltatási üzletszabályzata a 2005. évi XVIII. számú Távhőszolgáltatásról szóló törvény és a 157/2005. (VIII.15) számú kormányrendelet előírásai szerint készült. A Hajdúszoboszlói Városgazdálkodási Nonprofit Zrt. a szolgáltatási feltételrendszer egyértelmű rögzítése, a felhasználók tájékoztatása és a kiegyensúlyozott szolgáltató-felhasználó kapcsolatrendszer kialakítása érdekében készítette el üzletszabályzatát. Az üzletszabályzat részletesen meghatározza a Hajdúszoboszlói Városgazdálkodási Nonprofit Zrt.-nek az érvényben lévő jogszabályok által meghatározott működési kereteit, valamint azokat a legfontosabb feltételeket, amelyek elengedhetetlenül szükségesek a felhasználók és a szolgáltató eredményes együttműködéséhez. Az üzletszabályzat elsődleges feladata a hőszolgáltató és a felhasználók kapcsolatában a távhőszolgáltatással, illetve a hőenergia vételezéssel kapcsolatos jogok és kötelezettségek tisztázása és ezek harmóniájának minél teljesebb biztosítása. Az üzletszabályzat tükrözi társaságunk legfontosabb célkitűzését: a szolgáltatói és a felhasználói rendszerek mindenkori műszaki színvonalához igazodó a felhasználói igényeknek jól megfelelő, megbízható és korrekt távhőszolgáltatás folyamatos biztosítása.

1./ Az üzletszabályzat tárgya és hatálya

A 2005. évi XVIII. törvény szerint az üzletszabályzatot a Hajdúszoboszló város jegyzője hagyja jóvá, mely a városi szolgáltatási sajátosságok figyelembevételével szabályozza a Hajdúszoboszlói Városgazdálkodási Nonprofit Zrt. (továbbiakban távhőszolgáltató) működését és meghatározza a távhőszolgáltató kötelezettségeit és jogait, szabályozza a távhőszolgáltató és a felhasználó szerződéses viszonyát, a mérés és elszámolás rendjét, valamint a szolgáltatónak a felhasználóval, a fogyasztóvédelmi felügyelőségekkel és a felhasználók társadalmi érdek-képviselői szerveivel való együttműködést.

Jelen üzletszabályzat hatálya a távhőszolgáltató működési engedélyében meghatározott működési területére, illetve a szerződéses jogviszonyban álló felhasználókra terjed ki.

Az üzletszabályzat a Hajdúszoboszló város jegyzője jóváhagyásával lép hatályba, a jóváhagyásban meghatározott feltételekkel.

2./ Fogalom meghatározások (2005. évi XVIII. törvény alapján)

Csatlakozási pont: a szolgáltatói és a felhasználói berendezés határán, találkozási pontján beépített elzáró szerelvénynek a felhasználó felé eső oldala, elzáró szerelvény hiányában a felhasználási helyet magában foglaló ingatlan tulajdoni határa

Díjfizető: épületrészenkénti díjmegosztás esetén az épületrésznek a közüzemi szerződésben megnevezett tulajdonosa vagy a törvényben meghatározott esetekben az épület, építmény vagy épületrész bérlője, használója

Épületrész: a távhővel ellátott épületnek, építménynek, ingatlanak funkcionálisan önálló, külön vagy közös tulajdonban levő része (lakás, üzlethelység, lépcsőház)

Felhasználási hely: a felhasználó tulajdonában lévő, a közüzemi szerződés tárgyát képező olyan épület, építmény, épületrész, melynek távhőfogyasztása önállóan mérhető

Felhasználó: a távhővel ellátott épületnek, építménynek, a törvényben meghatározott esetben az épületrésznek a távhőszolgáltatóval a távhő mérés szerint történő szolgáltatására vonatkozóan közüzemi szerződéses jogviszonyban álló tulajdonosa, több tulajdonos esetén a tulajdonosok közössége. A felhasználó lehet lakossági vagy egyéb felhasználó.

Lakossági felhasználó: a lakóépület és a vegyes célra használt épület tulajdonosa, tulajdonosainak közössége, épületrészenkénti hőmennyiségmérés esetén az egyes épületrészek tulajdonosa

Egyéb felhasználó: az előző pontban nem említett épület, építmény tulajdonosa, tulajdonosainak közössége, épületrészenkénti hőmennyiségmérés esetén az egyes épületrészek tulajdonosa

Felhasználói berendezés: a felhasználói hőközpont, a hőfogadó állomás, a felhasználói vezetékhalózat, a hőleadó készülékek, a hőhasznosító és keringtető berendezések, a tágulási tartály és a felhasználó által felszerelt fűtési és használati meleg-vízmérők, költségmegosztók

Felhasználói vezetékhalózat: az a csővezetékrendszer, amely a hőnek hőhordozóközeg által, a csatlakozási ponttól a felhasználói berendezésekhez való továbbítását szolgálja

Hőfogadó állomás: egy épület vagy építmény távhőellátása céljából, a hőhordozó közeg fogadására, továbbítására szolgáló technológiai berendezés, ahol a felhasználók részére átadott távhőmennyiség mérése, mennyiségi szabályozása is történhet

Hőhordozó közeg átalakítása: a hőhordozó közeg fizikai jellemzőinek megváltoztatása

Hőközpont: a hőhordozó közeg kiadására, elosztására, fogadására, átalakítására, illetőleg a távhő átadására szolgáló technológiai berendezés

Termelői hőközpont: a távhő termelőjénél távhőellátás céljából a hőhordozó közeg kiadására, továbbítására, elosztására, átalakítására, mennyiségének szabályozására, esetenként mérésére szolgáló technológiai berendezés -szolgáltatói hőközpont: több épület vagy építmény távhővezeték-hálózat útján történő hőellátása céljából, az ellátandó épületeken vagy építményeken kívül, vagy azok egyikében elhelyezett, a hőhordozó közeg fogadására, átalakítására, mennyiségének szabályozására, elosztására, mérésére szolgáló technológiai berendezés

Felhasználói hőközpont: egy épület vagy építmény hőellátása céljából a hőhordozó közeg fogadására, átalakítására, mennyiségének szabályozására, mérésére szolgáló technológiai berendezés

Szabálytalan vételezés: a távhő felhasználásáról szóló közüzemi szerződés nélküli távhőfogyasztás vagy a távhőnek szerződésszegő módon történő vételezése

Szolgáltatói berendezés: a távhőtermelő létesítmény, a távhővezeték hálózat, a szolgáltatói hőközpont, az elszámolás alapjául szolgáló, a távhőszolgáltató tulajdonában levő mérőeszköz, a hőközpont primer oldali főelzárói és mennyiség szabályozói

Távhő: az a hőenergia, melyet a távhőtermelő létesítményből hőhordozó közeg alkalmazásával, távhő-vezeték hálózaton keresztül, üzletszerű tevékenység keretében a felhasználási helyre eljuttatnak

Távhőszolgáltatás: az a közüzemi szolgáltatás, amely a felhasználónak a távhőtermelő létesítményből távhő-vezeték hálózaton keresztül, az engedélyes által végzett üzletszerű tevékenység keretében történő hőellátásával fűtési, illetve egyéb hasznosítási célú energiaellátásával valósul meg

Távhőszolgáltató: az a gazdálkodó szervezet, amely meghatározott településen a távhő üzletszerű szolgáltatására engedélyt kapott

Távhőtermelő: az a gazdálkodó szervezet, amely a távhő termelésére engedélyt kapott

Távhőtermelő létesítmény: az erőmű távhő-szolgáltatási célra hőtermelő létesítménye, távhőt előállító fűtőmű, stb

Távhővezeték hálózat: az a csővezetékrendszer- a hozzátartozó műtárgyakkal- amely a hőnek a távhőtermelő létesítménytől a hővel ellátott épület(ek) hőközpontjáiig történő szállítására szolgál (gerincvezeték, elosztóvezeték, bekötővezeték.)

3./ Az üzemeltető legfontosabb adatai

A társaság neve: Hajdúszoboszlói Városgazdálkodási Nonprofit Zártkörűen Működő Részvénytársaság

Rövidített neve: Hajdúszoboszlói Nonprofit Zrt.

Székhelye: 4200 Hajdúszoboszló, Nyugati sor 5.

Alapítója: Hajdúszoboszló Város Önkormányzata

Cégbejegyzés helye: Hajdú-Bihar megyei Bíróság

A cégbejegyzés időpontja: 1991. augusztus 26.

A működés időtartama: határozatlan idejű

A működés megkezdésének időpontja: 1991. augusztus 26.

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

Alapító okirat kelte: 1991. augusztus 26.

A társaság tevékenysége:

A társaság alapvető feladatai:

- ingatlankezelés,
- köztisztasági szolgáltatás,
- szilárd hulladékkezelés,
- teljes körű temetkezési szolgáltatás,
- piacok-, parkolók üzemeltetése,
- közterületek hasznosítása,
- belvízrendezés, utak-, járdák-, zöldfelületek fenntartása,
- állategészségügyi-, gyepmesteri szolgáltatás.
- közvilágítás
- hőenergia termelése, elosztása, értékesítése, fűtés és használati melegvíz szolgáltatás

A társaság telephelyei:

Zrt. központja
4200 Hajdúszoboszló, Nyugati sor 5.

Ügyfélszolgálati iroda
4200 Hajdúszoboszló, Bethlen u. 2.

Köztemető
4200 Hajdúszoboszló, Nádudvari útfél

Komplex telep
4200 Hajdúszoboszló, Nádudvari útfél

Inert lerakó
4200 Hajdúszoboszló, Zsoldos dűlő

Kazánház
4200 Hajdúszoboszló, Szurmai u. 9.

A Zrt-n belül működő távhő üzem a város 1215 lakásának és hét közület /Délibáb Szálló, Orvosi Rendelőintézet, OTP, Bocskai ÁBC, Thököly Imre Általános iskola, Művelődési Központ, Bocskai Rendezvényközpont/ távfűtését és használati melegvízzel történő ellátását biztosítja.

4./ Minőségbiztosítás

A Zrt. arra törekszik, hogy a jogszabályokban meghatározott keretek és követelmények szerint a felhasználók igényeit teljes körűen kielégítse.

Ennek megfelelően a felhasználók felől az elégedettségi szint állandó jellegű emelését, a műszaki és működési rendszer folyamatos korszerűsítését tartja szükségesnek.

Ugyancsak fontosnak tartja a környezetvédelmi előírások betartását, környezetbarát anyagok felhasználása mellett.

5./ Árak és díjak átláthatósága

A távhőszolgáltatásért fizetendő díjakat az 50/2011.(IX.30.) NFM rendelet határozza meg.

A 2005. évi XVIII. tv. a távhőszolgáltatásról figyelembevételével történik a távhőszolgáltatási díjak átláthatóságának és ellenőrizhetőségének biztosítása.

A díjak, díjrendszerek kialakításának, változtatásának általános elvei:

- költségfedezeti elv
- költségminimalizálási elv
- költségviselési elv

A díjak kialakításának és érvényesítésének alapja, hogy az egyes felhasználói csoportok között keresztfinanszírozás ne legyen, mivel az gátolja az energiafelhasználás tényleges csökkentésére való törekvést.

A távhő árának meghatározásánál figyelemmel kell lenni a következőkre:

- biztosítson fedezetet a hatékonyan működő távhőszolgáltató ráfordításaira és a működéshez szükséges nyereségre, ezen belül a szükséges fejlesztésre,
- az ár ösztönözzön a biztonságos és legkisebb költségű távhőszolgáltatásra, a kapacitások hatékony igénybevételére
- sem a távhőszolgáltató, sem a felhasználó, illetve egyes felhasználói csoportok részére ne tartalmazzon indokolatlan megkülönböztetéseket, előnyöket és hátrányokat, minden felhasználó a lehető legteljesebb mértékben viselje az általa okozott költségeket, a felmerülő szükséges ráfordításokat.

Mérés szerinti elszámolás esetén:

- az állandó, hőfogyasztástól független költségeit és ráfordításait az **alapidíj** téríti, mértékegysége Ft/MW/év, vagy Ft/m³/év,
- a fűtési rendszerek esetében a változó, azaz a hőfogyasztással arányosan felmerülő költségeit a hőszállítás veszteségeinek figyelembevételével a **hódíj** fedezi, mértékegysége Ft/GJ,
- a melegvíz szolgáltatásnál a felhasználó az elfogyasztott víz felmelegítéséhez felhasznált hőmennyiséget fizeti meg. térfogategységére vetítetten fizeti meg, ennek mértékegysége Ft/GJ. Itt fizeti meg a felhasználó a melegvíz fogyasztás hidegvíz és csatornadíját is.

6./ Energiagazdálkodás, energiatakarékosság

A felhasználói igények maradéktalan kielégítése mellett a távhőszolgáltató alapvető érdeke – áttételesen a távhőfelhasználóé is – hogy a távhőellátás a lehető legkisebb értékű primerenergia felhasználásával valósuljon meg.

A távhőszolgáltató e kötelezettségének oly módon tesz eleget, hogy

- átalánydíj esetén a rendeletben előírt helyiséghőmérsékleteket és HMV szolgáltatás biztosít
- hőmennyiségmérés alapján elszámoló felhasználók esetében egyedi – az egyes felhasználói közösségek által meghatározott – fűtöttséget állít elő és HMV szolgáltatást biztosít, illetve hőmennyiséget szállít.

A felhasználó képviselőjének igényére a távhőszolgáltató:

- a fűtési megbízottal együttműködve állítja be a hőközpontban a kívánatos mértékű fűtés szintjét, illetve annak napszakonként ismétlődő programját
- energia tanácsadást biztosít a takarékosági lehetőségekről a fűtési rendszerek korszerűsítése, a felhasználói rendszerek szabályozása, az építészeti felújítások területein
- a fogyasztási adatok közlésével, elemzésekkel járul hozzá a takarékoskodás lehetőségének feltárásához.

A távhőszolgáltató a távhő díjszerkezet alakításával szándékozik segíteni a felhasználót az energiafelhasználás ésszerűsítési törekvései megvalósításában.

7./ Környezetvédelem

A Zrt-nél a hőtermelés technológiája, a távhőellátás működtetése a mindenkori környezetvédelmi szempontoknak és elvárásoknak maximálisan igyekszik eleget tenni.

Hőtermelő létesítményeinkben a felhasználók által felhasznált hő előállítását zárt rendszerben történik. A tüzelőanyagok elégetésekor a helyhez kötött légszennyező forrásokból kibocsátott szennyezőanyag komponenseinek mennyisége a 21/2001 (II.14.) Kormányrendelet és a 14/2001. (V.9.) KöM-EüM-FVM rendelet által meghatározott határérték alatt kell tartani.

A kazánházban a tüzelőberendezések hatásfokának és káros anyag kibocsátásának ellenőrzése rendszeresen – évente – történik, illetve javítás után.

A Hajdúszoboszlói Nonprofit Zrt. kiemelten kezeli a zajos berendezések zajának rendelet szerinti határérték alatt tartását.

8./ Kapcsolat a fogyasztóvédelmi szervekkel és a felhasználói érdekképviselőkkel.

A Hajdúszoboszlói Nonprofit Zrt. a távhőszolgáltatásról szóló törvényben foglalt általános, valamint a gazdasági miniszter rendeletében foglalt részletes szabályok szerint együttműködik az országos és a helyi fogyasztóvédelmi szervekkel, felhasználói érdekképviselőkkel annak érdekében, hogy a felhasználókat érintő kérdésekben:

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

A fogyasztóvédelmi szervek, felhasználói érdekképviselők által kezdeményezett ügyekben a távhőszolgáltató ügyintézési határideje max. 30 nap.

Fogyasztóvédelmi szerv:

- Hajdú-Bihar Megyei Kormányhivatal Hajdúszoboszlói Járási Hivatal

9./ Ügyfélszolgálat

A felhasználók a távhőszolgáltatással kapcsolatos kérdéseikkel, észrevételeikkel, panaszügyeikkel a Zrt. távhőszolgáltató üzeméhez, számlareklamációval a Zrt. központi ügyfélszolgálatához fordulhatnak.

A felhasználók személyesen, írásban, vagy telefonon kérhetnek felvilágosítást, illetve kezdeményezhetik ügyeik intézését.

A felhasználók írásos bejelentéseire, vagy észrevételeire a lehető legrövidebb időn belül, de legkésőbb 30 napon belül választ kell adni.

Fontosabb ügyfélszolgálati funkciók:

- a szolgáltatás minőségével kapcsolatos tájékoztatás
- tájékoztatás az aktuális díjtételekről
- a felhasználó tulajdonában lévő berendezések meghibásodásával, üzemeltetésével, felülvizsgálatával kapcsolatos tájékoztatás
- előfűtés, utófűtés igénybevételéről szóló felvilágosítás
- mindennemű szolgáltatási problémával kapcsolatos ügyintézés, /fűtés és melegvíz panasz, zajpanasz, hőközpont karbantartásával kapcsolatos ügyek, stb/
- tájékoztatás a fogyasztóvédelmi érdekképviselő és a távhő törvénybe megjelölt hatóság jogköréről, feladatáról, a felhasználó – sérelme orvoslatára biztosított – lehetőségekről
- a távhőszolgáltatást érintő általános kérdések és a tevékenységi körünkbe tartozó konkrét kérdések megválaszolása a felhasználóknak, önkormányzatnak, társcégeknek, szakértőknek, országgyűlési képviselőknek, vállalkozóknak, stb.

10./ Reklamáció, panaszügyek kezelése

A felhasználó a távhőszolgáltatással kapcsolatos panaszával, észrevételével a távhőszolgáltató üzeméhez, a szolgáltató vezetőjéhez, a Zrt. igazgatójához a távhőszolgáltató tulajdonosához, vagy a felhasználói érdekképviselői szervekhez fordulhat.

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

A beérkezett írásos panaszokat a szolgáltató nyilvántartásba veszi.

A felhasználók írásos bejelentéseire legkésőbb 30 napon belül választ kell adni.

Amennyiben a felhasználó a panasz bejelentésére kapott válasszal nem ért egyet, vagy a panaszait nem orvosolták, úgy panaszbejelentéssel élhet a Hajdú-Bihar Megyei Kormányhivatal Hajdúszoboszlói Járási Hivatalánál, valamint a fogyasztóvédelmi érdekképviselői szervezeteknél.

Számlareklamáció

A Zrt. a felhasználó által benyújtott kifogást köteles megvizsgálni, és indokoltság esetén a számla korrekcióját elvégezni, jogtalan számlázás esetén pedig díjjóváírásról, ill. javított számla kibocsátásáról gondoskodni.

Mérőreklamáció

Az elszámolási alapul szolgáló mérők OMH hiteles állapotban tartásáról, annak tulajdonosa köteles gondoskodni.

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

A leszerelt és/vagy cserélt mérőeszközök adatait jegyzőkönyvben kell rögzíteni, amelyet a felhasználó és a szolgáltató képviselőjének aláírással kell ellátni.

Elszámolás mérő meghibásodása esetén

Abban az esetben, ha az elszámolási mérő, vagy annak valamely része hibásan működik, a leolvasás adatai a számlázás alapjául nem szolgálhatnak. Ebben az esetben a Szolgáltató a szolgáltatott hő mennyiségét az előző számlázási időszakban még helyesen mért adatok alapján – a beállt változások figyelembevételével - határozza meg.

A használati melegvíz-szolgáltatási díj mérés szerinti elszámolására alkalmazott melegvízmérők meghibásodását a felhasználó köteles a távhőszolgáltatónak bejelenteni.

A meghibásodott mérőn mért mennyiség nem szolgálhat a számlázás alapjául. Ilyen esetben az elhasznált mennyiséget az utolsó, még hitelesnek tekinthető mérés óta eltelt idő figyelembevételével az előző 12 hónap átlag fogyasztása alapján kell meghatározni.

A minőség-szolgáltatás elégtelenségi kifogások

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

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

Ha a távhőszolgáltató által szolgáltatott távhő mennyiségi és minőségi paraméterei eltérnek a közüzemi szerződésben meghatározott értékektől, a felhasználó minőségi reklamációval fordulhat a szolgáltatóhoz és jogos reklamáció esetén a szerződésben meghatározott díjvisszatérítés illeti meg.

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

Ha a fűtés, vagy a melegvíz szolgáltatás egymást követő kettő, vagy több napon át a távhőszolgáltatónak felróható okból szünetel a panasz benyújtásától fűtés, illetőleg a használati melegvíz alapdíjből a szüneteltetés időtartamával arányos díjvisszatérítés illeti meg.

Szüneteltetésnek tekintendő az is, ha valamely fűtött helyiség vagy a szolgáltatott használati melegvíz hőmérséklete az előírtnál vagy a szerződésben foglalnál legalább 5 C-kal alacsonyabb, az előző bekezdésben írt időtartamon túl.

11./ Felhasználói igénybejelentés, tájékoztatás

Előzetes tájékoztatás

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

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

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

Ígyénybejelentés a felhasználó részéről

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

Lakossági felhasználó esetén:

- az igénylő/tulajdonos/, vagy a közös képviselő adatai/név, állandó lakcím, levelezési cím, személyi igazolvány szám, anyja neve/,
- a fogyasztási hely adatai/cím, megnevezés/
- fűtési csúcshőigény /kW/
- használati melegvíz készítés csúcshőigény /kW/
- egyéb célú csúcshőigény /kW/
- összes csúcshőigény /kW/
- fűtött légtérfogat / m^3 /
- a távhőszolgáltatás jellege, díjszabás,
- az üzembe helyezés igényelt időpontja,
- egyéb adatok, igények

Egyéb felhasználó esetén:

- az igénylő/tulajdonos/ adatai /név, cím, levelezési cím/
- cégbírósági vagy nyilvántartási azonosító adatok
- pénzügyi megnevezése
- pénzügyi számlaszám
- adószám
- a fogyasztási hely adatai /cím, megnevezés/
- fűtési csúcshőigény /kW/
- használati melegvíz készítés, csúcshőigény /kW/
- technológiai célú csúcshőigény /kW/
- összes csúcshőigény /kW/
- fűtött légtérfogat / m^3 /
- a távhőszolgáltatás jellege, díjszabás,
- az üzembe helyezés igényelt időpontja
- díjfizető neve, címe
- fizetési mód
- várható fogyasztás havonta /GJ/
- egyéb adatok, igények

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

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

Tájékoztatás a távhőszolgáltató részéről

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

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

A távhőszolgáltatói tájékoztatásnak tartalmaznia kell az érdekelt előzetes tájékoztatás iránti kérelmében előadott és ahhoz mellékelte iratokban, tervekben foglalt adatok és igények

figyelembevételével a szükséges műszaki-gazdasági követelményeket, az egyes engedélyek, hozzájárulások szükségességét és eljárás módját.

A bekötővezeték és a felhasználói berendezés tervezéséhez a tervező kérésére a távhőszolgáltató köteles a tervezéshez szükséges adatokról a Tszt.-ben foglaltak szem előtt tartásával tájékoztatást adni.

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

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

A hőtéljesítmény-lekötési szerződés és a mellékelt ajánlat a felek jogi kötelezettségvállalását fejezi ki arra vonatkozóan, hogy a szükséges létesítmények elkészülte után a fogyasztási helyre vonatkozóan a távhőszolgáltatási közüzemi szerződést egymás között létrehozzák.

A csatlakozási ajánlatot a távhőszolgáltató a konkrét igénybejelentésre

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

A csatlakozási ajánlat tartalma

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

Az igénylő nyilatkozata az ajánlat elfogadásáról

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

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

12./ Fogyasztási helyek, csatlakozások létesítése

Csatlakozási pont

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

Csatlakozások létesítése

Új fogyasztási hely a távhőrendszerre felhasználói hőközponttal csatlakozhat.

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

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

Tulajdonjogi határ

Meglévő felhasználói csatlakozások esetén a tulajdonjogi határ a meglévő tulajdonviszonyok szerint a megkötésre kerülő közüzemi szerződésben kerül rögzítésre.

Új felhasználói csatlakozás esetén a tulajdonjogi határ – eltérő megállapodás hiányában – a telekhatár.

Elszámolási mérőberendezés

Hőmennyiségmérő

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

Erre a célra csakis az OMH által hitelesített hőmennyiségmérőt lehet alkalmazni.

A szolgáltatói hőközpontra kapcsolt épületek hőfogyasztásának elszámolására a szolgáltatói hőközpontba beépített hőmennyiségmérő szolgál. A hőfogyasztás költségeinek az egyes épületek közötti szétosztására alkalmasak a hőfogadó állomásokon, vagy az egyes épületekben a fűtési rendszerbe beépített hőmennyiségmérők, illetve a használati melegvízellátó rendszerbe beépített használati melegvíz mérők. Az elszámolás módja a hőközpontban mért összhőfogyasztásnak a lakások légtérfogata alapján történő szétosztása.

Egyedi mérés esetén a lakóépületben és a vegyes célra használt épületben lévő lakások és helyiségek használói által vételezett távhő mennyiségének mérésére alkalmas hőmennyiségmérők felszerelése nem tartozik a távhőszolgáltató kötelezettségei közé, azokat az épület tulajdonosa jogosult felszerelni úgy, hogy az épület valamennyi lakásának, helyiségének használója által vételezett távhő mennyisége külön-külön mérhető legyen. Az egyedi mérésre szolgáló hőmennyiségmérők karbantartása, cseréje, újrahitelesítése a lakóépület, illetőleg a vegyes célra használt épület tulajdonosának a kötelessége.

Hőközponti mérés esetén a felhasználó jogosult saját költségére ellenőrző mérőt felszerelni, de ez a szolgáltatott távhő mennyiségének elszámolására nem alkalmazható.

A távhőszolgáltató és a lakóépület, illetőleg a vegyes célra használt épület tulajdonosa köteles egymást kölcsönösen tájékoztatni a mérőcseréről annak érdekében, hogy a távhőszolgáltatás, illetőleg – vételezés és annak elszámolása zavarmentes legyen.

Egyedi használati melegvíz mérő

A melegvízmérő felszerelését a szolgáltató által jóváhagyott terv alapján lehet kivitelezni. Az egyedi méréshez szükséges melegvízmérő szakszerű felszereléséről a felhasználó köteles gondoskodni. A melegvízmérők, mint felhasználói berendezések a felhasználók tulajdonában maradnak, hitelesítésükről, javításukról, cseréjükéről a felhasználóknak kell gondoskodni.

13./ A távhőellátó rendszer bővítése, új felhasználó távhőellátásba kapcsolása, kikapcsolás a távhőrendszerből

A felhasználó csatlakozásának műszaki feltételei

- a felhasználói berendezés létesítése, üzemeltetése, és fenntartása a fogyasztási hely tulajdonosának kötelessége
- a felhasználói hőközpont kiviteli tervének elkészítéséhez a távhőszolgáltató köteles díjmentesen adatokat szolgáltatni
- a lakóépületek és a vegyes célra használt épületek felhasználói hőközpontjainak kiviteli tervét a távhőszolgáltató köteles díjmentesen felülvizsgálni. Az üzembe helyezési eljárásához a távhőszolgáltatót meg kell hívni abban a távhőszolgáltató díjmentesen köteles közreműködni
- az elkészült felhasználói berendezést a szolgáltatói berendezéssel – a kiviteli tervben meghatározott feltételek mellett – csak a távhőszolgáltató kapcsolhatja össze, a távhőfogyasztás elszámolására alkalmas mérőeszköz és a távhő vételezését korlátozó eszköz, berendezés egyidejű felszerelésével
- a felhasználói vezetékhalózati szerelését végző szervezet, illetőleg személy a bekapcsolás előtt köteles írásban nyilatkozni, hogy a felhasználói vezetékhalózatot a műszaki előírásokban, kötelezően alkalmazandó szabványokban foglaltaknak megfelelően készítette el
- a távhőszolgáltató a szolgáltatói berendezés üzembiztonsága, a vagyonbiztonság, valamint az élet- és egészségvédelem érdekében a felhasználói berendezést felülvizsgálhatja és ha azt állapítja meg, hogy az nem felel meg a műszaki előírásoknak, szabványoknak, a bekapcsolást megtagadhatja, feltételhez kötheti, illetőleg köteles azt megtagadni
- a távhőszolgáltatásba már bekapcsolt átalánydíjas felhasználó csak a távhőszolgáltató előzetes hozzájárulásával létesíthet új felhasználói berendezést, helyezhet át, alakíthat át, és a – közüzemi szerződés felmondásának esetét kivéve – szüntethet meg meglévő felhasználói berendezést
- egyéb felhasználó csak a távhőszolgáltató előzetes hozzájárulásával létesíthet olyan új felhasználói berendezést, amely a hőteljesítmény igényt növeli
- a szolgáltatói eszközöket, berendezéseket a hőteljesítmény lekötési szerződésben foglaltak alapulvételével a távhőszolgáltató létesíti, üzemelteti és tartja karban

- az ingatlan tulajdonosának távhőellátását szolgáló bekötő vezeték az adott ingatlanon – tulajdonosi hozzájárulásával – vezetékjogi engedély és kártalanítás nélkül létesíthető. A hozzájárulás nem vonható vissza
- ha a felhasználói berendezés létesítéséhez valamely engedély, vagy idegen ingatlan igénybevétele szükséges, az engedélyeket /ide értve az esetleg szükséges vezetékjogi engedélyt is/ az igénybejelentő köteles megszerezni
- a felhasználói hőközpontot magában foglaló helyiség használatáért a tulajdonos a távhőszolgáltatótól térítésre nem tarthat igényt

A szolgáltatás ideiglenes szüneteltetése vagy a felhasználó végleges kikapcsolásának feltételei

A szolgáltatás ideiglenes szüneteltetésére vagy a felhasználó végleges kikapcsolására a felhasználó vagy a távhőszolgáltató kezdeményezésére kerülhet sor.

Ideiglenes szüneteltetés egyedi közüzemi szerződéses felhasználóknál

A felhasználó akkor kezdeményezheti a szolgáltatás ideiglenes szüneteltetését, amennyiben az általa használt /teljes/ épület használatát bizonyos ideig szünetelteti.

Az ideiglenes szüneteltetés időtartamára a felhasználó csak alapdíjat tartozik fizetni.

Ideiglenes szüneteltetés általános közüzemi szerződéses felhasználókkal

A felhasználó akkor kezdeményezheti ideiglenes szüneteltetését, amennyiben az azonos fogyasztásmérőről ellátott tulajdonostársak írásos egyetértését mellékeli.

A távhőszolgáltató akkor kezdeményezhet ideiglenes szüneteltetést, amennyiben

- előre tervezett módon a felhasználóval azt előzetesen egyeztetni, vagy
- amikor a felhasználó a közüzemi szerződést megszegi

A szerződésszegés következményeiről részletesen a közüzemi szerződés rendelkezik.

Ha a felhasználó a távhő folyamatos és biztonságos szolgáltatását, illetőleg más felhasználó szerződés szerinti távhő vételezését zavarja, vagy veszélyezteti, a távhőszolgáltató a szolgáltatást felfüggesztheti /kizárhatja/.

Ha a felhasználó a távhőszolgáltatás felfüggesztése okának megszüntetéséről a távhőszolgáltatót írásban értesítette, az értesítés kézhezvételét követő munkanapon a távhőszolgáltatást meg kell kezdeni.

Végleges kikapcsolás

Végleges kikapcsolásra a közüzemi szerződés felmondása esetén kerülhet sor, melyet a Tszt. 38. §. (2) bekezdés szabályoz.

A felhasználó kezdeményezésére az általános közüzemi szerződést az épület, illetőleg épületrész valamennyi tulajdonosának hozzájárulásával csak akkor szüntetheti meg, ha

- a távhőszolgáltatással azonos komfort értékű más hőellátást valósít meg
- a szerződés felmondása nem okoz kárt más számára, és nem korlátozza mások tulajdonosi, használói, bérlői jogait
- viseli azokat a költségeket, amelyek a felhasználói berendezéseknek a felmondás következtében szükséges műszaki átalakításával merülnek fel
- a szerződés felmondását a meglévő rendszer műszaki megoldása lehetővé teszi, a felmondás nem ütközik egyéb jogszabályba, műszaki előírásba, továbbá közös tulajdon esetén a tulajdonostársak döntésébe.

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

A közüzemi szerződést a távhőszolgáltató csak abban az esetben mondhatja fel, ha a felhasználó a távhődíját nem fizeti, vagy nem időben fizeti /szerződésszegés/.

14./ A szolgáltató felülvizsgálati, ellenőrzési jogosultsága

A távhőszolgáltató a távhőrendszer üzembiztonsága, a vagyonsbiztonság, valamint az élet- és egészségvédelem érdekében a felhasználói berendezést a szerződésben szabályozott módon ellenőrizheti, felülvizsgálhatja, a biztonságtechnikai vizsgálatokat /pl. nyomáspróba/ elvégezheti, vagy elvégeztetését kérheti. Ha azt állapítja meg, hogy az nem felel meg az előírásoknak, szabványoknak, a bekapcsolást megtagadhatja, feltételhez kötheti, illetőleg köteles azt megtagadni.

A felhasználói berendezés üzemeltetése és fenntartása a fogyasztási hely tulajdonosának kötelessége. Az üzemeltető a felhasználók folyamatos és biztonságos ellátása érdekében köteles az általa üzemeltetett berendezés üzemképes állapotáról gondoskodni.

A felhasználói berendezések elemeit, a szolgáltató jogosult ellenőrizni. Az ellenőrzés érdekében a felhasználó a hozzáférést köteles biztosítani. A távhőrendszer biztonságos üzemét veszélyeztető rendellenességeket, hiányosságokat a szolgáltató ez irányú felszólítására köteles megszüntetni. Ha a hiányosságok, rendellenességek fennmaradása a felhasználó részéről történő szerződésszegésnek minősül, a szolgáltató jogosult a felhasználót kikapcsolni a szolgáltatásból.

15./ Közüzemi szerződések

A távhőszolgáltatót törvény szerinti szerződéskötési kötelezettség terheli, melynek megfelelően a polgári jog szabályai szerint a lakossági felhasználóval általános, az egyéb felhasználóval pedig un. egyedi közüzemi szerződést köt a távhőszolgáltatás megkezdését megelőzően, vagy bizonyos esetekben annak folyamán.

Az általános közüzemi szerződés átalánydíjas távhőszolgáltatás esetében a szolgáltatás igénybevételeivel automatikusan létrejönnek tekintendő.

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

A./ Általános Közüzemi Szerződés

Szerződés előkészítése

Amennyiben egy-egy adott hőközponthoz tartozó felhasználói közösség – függetlenül attól, hogy a hőfogyasztás mérésen alapuló elszámolás rendeletileg ránézve nem kötelező – jelzi szerződéskötési szándékát, a Zrt megvizsgálja az általánydíjról hőfogyasztás mérésre való áttérés várható költség következményét és arról, valamint a hőfogyasztás mérésen alapuló elszámolás feltételeiről – a szerződés mintáját is mellékelve – a felhasználói közösség képviselőjének tájékoztatót küld.

Szerződés megkötése

A szerződés megkötésének feltétele, hogy a felhasználói közösség képviselője rendelkezék a szerződés aláírására vonatkozó eljárási jogosultságát igazoló dokumentummal, ill. tulajdonosi megbízással.

A szerződés megkötése után a szerződés érvényességének kezdeti napján a felhasználói közösség képviselője és a távhőszolgáltató illetékes jegyzőkönyvet vesz fel az érintett hőközpont hőfogyasztás-mérőjének induló állásáról ezen jegyzőkönyv a szerződés mellékletét képezi.

Szerződés módosítása

A felek a szerződést közös megegyezéssel módosíthatják.

A szerződés elszámolás technikai kérdések tekintetében évente egyszer

- a lakóhelyiségek hőmérsékletére vonatkozóan bármikor módosítható.

Szerződés felmondása

A felhasználó az alábbi feltételek együttes fennállása esetén kérheti – a szerződés felmondásával – a nem mérés alapján történő elszámolásra és díjfizetésre való áttérést:

- a felmondást legkésőbb az év június 30. napjáig írásban közölnie kell;
- ha a szerződés megszűnését követő időszakra a szolgáltatás érés szerinti elszámolását jogszabály nem teszi kötelezővé.

Amennyiben a felhasználó több önálló ingatlant ellátó hőközpontból kapja a hőenergiát, a szerződés felmondásának jogát mind a hőközpont elhelyezésére szolgáló, mind az un. kapcsolt épületek felhasználói közössége – képviselője útján – csak együttesen gyakorolhatja.

B./ Egyedi Közüzemi Szerződés

/egyéb (nem lakossági) felhasználóval kötendő szerződés/

E szerződéskötést egy folyamat előzi meg, amely a leendő távhőfelhasználó hőigény bejelentésével kezdődik, és a 11. pontban foglaltaknak megfelelően zárul le.

A szerződés tartalma

- a szerződő fél /Felhasználó/ megnevezése
- a Felhasználó telephelye /fogyasztási hely/ kerület, utca, házszám
- a Felhasználó és a Szolgáltató legalapvetőbb kötelezettségeinek rövid leírása
- a távhőszolgáltatás üzemvitelével kapcsolatos követelmények
- a szolgáltatás-teljesítés helyének, a csatlakozási pontnak a definiálása
- a csatlakozási pont utáni berendezések tulajdonjogának meghatározása
- a szolgáltatott, ill. vételezett hőenergia mérését érintő kérdések
- a hőmennyiségmérő ellenőrzésével, hitelesítésével kapcsolatos kötelezettségek
- a távhőszolgáltatás szüneteltetésének, korlátozásának esetei
- a szolgáltatással kapcsolatos, egyéb megállapodások /a szolgáltatói, ill. felhasználói berendezések üzemeltetési, fenntartási kötelezettségei, felhasználói berendezések átalakítási, bővítési módja stb./a hőszolgáltatás díjai, ill. azok kiegyenlítésének módja
- a Szolgáltató díj visszatérítési kötelezettségének esetei
- a hőszolgáltatásból való kizárás okai
- a szerződésszegéssel okozott kár kapcsán felmerülő kártérítési felelősség, és végül
- a szerződés felmondásának módja, a felmondási határidő.

A szerződés mellékletének tartalma

- a Felhasználó által lekötésre kerülő és esetleg fenntartani kívánt legnagyobb hőtéljesítmény MW-ban, valamint a hozzá tartozó tömegáram t/óra-ban
- a fizetendő díjtételek egységára, tényleges és tervezett összege éves szinten és havi bontásban
- az adott hőhordozó-közeg névleges hőmérséklete, fajlagos hőtartalma
- a Felhasználó és a Szolgáltató részéről a távhőellátással, ill. vételezéssel kapcsolatosan intézkedésre jogosult személyek neve, telefonszáma, Szolgáltató Központi ügyeletének telefonszáma.

A szerződés időbeli hatálya és módosítási, felmondási lehetősége

A szerződés hatálya határozott időre szól, a benne foglaltak szerint módosítható ill. felmondható.

16./ A szolgáltatott távhő ellenértékének elszámolása

A szolgáltatott, illetőleg vételezett távhőmennyiség elszámolásával és a díjfizetéssel kapcsolatos szabályokat – a Tszt. 43. §., valamint 47. §-ában foglaltak szem előtt tartásával – az önkormányzat a díjalkalmazási feltételekben állapítja meg.

A mérés szerinti távhőszolgáltatásért a felhasználó alapidíjat és hődíjat, az átalány szerinti távhőszolgáltatásért ugyancsak alapidíjat és átalánydíjat fizet.

Felhasználó típusok

Lakossági felhasználó az, aki lakóépületben, vagy vegyes célra használt épületben az épület, vagy az épületben lévő lakás és/vagy nem lakás céljára szolgáló helyiség – iroda, üzlet,

garázs, raktár, tároló, stb. – tulajdonosa, bérlője, használója, illetve a tulajdonosok és bérlők közössége.

Egyéb felhasználó aki önálló épületben, építményben, telephelyen az ingatlan tulajdonosaként, bérlőjeként, használójaként az ingatlanon üzemi, üzleti, oktatási, szociális, egészségügyi, közigazgatási, egyházi, karitatív stb tevékenységet folytat.

A felhasználó típusokhoz kapcsolódó elszámolási módok

A lakossági felhasználók elszámolása mérés alapján és/vagy átalányban, az egyéb felhasználók elszámolása kizárólag mérés alapján történhet.

Az elszámolási folyamatok

A fűtési idény október 15-től április 15-ig tart. A fűtési idényen kívüli elő, vagy utófűtés napjaira a társaság a fűtési idény díjait alkalmazza.

A tervszerű nyári karbantartási üzemszünet napjaira a vízfelmelegítés, vagy használati melegvíz szolgáltatási átalánydíj nem kerül felszámításra és kiszámlázásra.

A szolgáltatás átalányban történő igénybevételeből és az ennek megfelelő díjfizetésből adódóan a társaság olyan díjmérséklés, vagy díj visszaigénylés iránti igényt nem vehet figyelembe, amelyet fűtésszolgáltatásnál a fűtési idény magas átlaghőmérsékletére, melegvíz szolgáltatásnál pedig a felhasználó hosszabb távollétére alapoznak.

17./ A távhőszolgáltatás minőségi követelményei

A távhőszolgáltatás folyamatos, de nem szünetmentes szolgáltatás.

A távhőrendszeren végzett tervszerű munkák és üzemzavarok esetén a szolgáltató a szükséges legkisebb felhasználói körben és időtartamig a szolgáltatást szüneteltetheti.

A távhőszolgáltató köteles a felhasználó távhőigényét a közüzemi szerződésnek megfelelően kielégíteni, a szerződésben megjelölt hőhordozó közeg, illetve egyéb paramétereket az ott rögzített tűréshatárok között tartani.

Ettől való eltérés a Tszt. 49. §-ban meghatározott szerződésszegésnek minősül és jogkövetkezményeként kötbérfizetést von maga után.

18./ A távhőszolgáltatás szüneteltetése, korlátozása

Előre nem tervezhető szüneteltetés

Hibabejelentés

A távhőszolgáltatás folyamatosságának megszakadását, az észlelt rendellenességeket, hibákat munkaidőben és munkaidőn túl elsősorban a Szurmai utcai ügyeleti szolgálaton lehet bejelenteni telefonon.

Hibaelhárítás rendje

A szolgáltató hibája esetén, amelyek egyidejűleg több felhasználónál a szolgáltatás megszakadását okozzák, a tudomására jutás után azonnal megkezdí a hiba elhárítását.

Több, egyidejű hiba esetén a felhasználók ellátására gyakorolt hatásuk alapján az élet- és vagyonbiztonság figyelembevételével fontossági sorrendben történik a hibák hárítása.

Előre látható szüneteltetés

A távhőszolgáltató az előre tervezhető javítási, felújítási, karbantartási munkálatok elvégzéséhez, jogosult a távhőszolgáltatást a szükséges legkisebb felhasználói körben és időtartamban szüneteltetni.

Az előre tervezhető javítási, felújítási, karbantartási munkálatok miatti szolgáltatás szüneteltetés időpontjáról és várható időtartamáról a távhőszolgáltató az érintett felhasználókat előre értesíti.

a./ Csoportos értesítés

Az előre tervezhető szolgáltatás szüneteltetés esetén a felhasználókat a távhőszolgáltató a helyi sajtóban, szórólapokon, faliújságokon, hirdetményeken, illetve egyéb tömegkommunikációs eszközökön közzétett közlemény útján a szüneteltetés előtt legalább 8 munkanappal értesíti.

b./ Egyedi értesítés

Az egyedi közüzemi szerződéssel vételező felhasználó esetén az értesítés időpontjában és módjában a felhasználó és a szolgáltató állapotodnak meg. Amennyiben a felhasználás jellege ezt indokolja, az általános közüzemi szerződéssel vételező felhasználó is kérheti az erre vonatkozó kiegészítő megállapodás megkötését.

Elvárhatóság

Vitás esetekben szolgáltató elvárható magatartásának kérdésében az önkormányzat jegyzőjének állásfoglalását kell kérni.

Hatósági korlátozás

A távhőszolgáltatás korlátozásánál az érvényes kormányrendeletek és az önkormányzati rendeletek előírásai értelmében kell eljárni.

A korlátozásra, vagy szüneteltetés feltételeire és végrehajtására a külön jogszabályban foglaltak az irányadók.

Hajdúszoboszló, 201.....