

ALFA-NOVA Kft.
Szolnok, Széchenyi krt.2.
lkt.szám.: I./313...../2019.

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

Érvényes: Az ALFA-NOVA Kft. Szolnok városi szolgáltatási területén.

Kiadásának kelte: 2019.01.01.

Jóváhagyta:



Horváth István
ügyvezető igazgató

SZOLNOK

A Szolgáltató általános szerződési feltételei

1. A szerződés alanyai:

A szerződés alanyai a felhasználó és díjfizető valamint az Alfa-Nova Kft mint Szolgáltató.

2. A szerződés hatálya:

A jelen általános szerződési feltételek hatálybalépésekor hatályban lévő, korábban az 1998. évi XVIII tv. szerinti szolgáltató és a felhasználó között megkötött közüzemi szerződések a jelen általános szerződési feltételek szerinti tartalomnak megfelelően módosulnak. Az általános szerződési feltételek megváltozását 2005. július 1. napján hatályba lépett 2005. évi XVIII távhőszolgáltatásról szóló törvény tette indokolttá.

3. A szerződés tárgya:

Az Alfa-Nova Kft. kötelezettséget vállal arra, hogy a szerződésben foglalt feltételek mellett és minőségben a felhasználó, illetve díjfizető fűtési és használati melegvíz igényének megfelelően folyamatosan távhőt szolgáltat, a felhasználó illetve díjfizető pedig kötelezettséget vállal arra, hogy a távhő- és használati melegvíz díját a szerződésben foglalt feltételek mellett vételezi és annak ellenértékét rendszeresen megfizeti.

4. Felhasználói igénybejelentés, tájékoztatás

1. Előzetes tájékoztatás

Az új felhasználási hely létrehozásában, vagy többletjeljesítmény lekötésében érdekelt igénylő, vagy megbízottja (tervező, kivitelező stb.) a távhőszolgáltatás, illetőleg a többletjeljesítmény iránti igény kielégítésének műszaki-gazdasági feltételeiről a konkrét igénybejelentés előtt előzetes tájékoztatást kérhet.

A szolgáltató köteles együttműködni az igénylővel a legkedvezőbb vételezési mód előzetes meghatározásában.

2. Igénybejelentés a felhasználó részéről

A távhőhálózatra csatlakozni szándékozó új, vagy a korábbinál nagyobb hőteljesítményt igénylő meglévő felhasználási hely tulajdonosa konkrét igényét és az igénylő adatait az alábbi tartalommal írásban kell a szolgáltató részére bejelentenie.

Lakossági felhasználó esetén

- az igénylő azonosításához szükséges adatok (név, cím, jogcím, születési hely, születési idő, anyja neve),
- a felhasználási hely adatai (cím, rendeltetés),
- pénzügyi megnevezése, pénzügyi jelzőszám (átutalással történő fizetés esetén),
- az igénybejelentés célja,
- a felhasználási helyre igényelt fogyasztási csúcshőigény, használati melegvíz fogyasztási igény, vagy használati melegvíz előállítási csúcshőigény és az ezt összegző összes csúcshőigény mértéke,
- egyéb műszaki adatok,
- az üzembe helyezés igényelt időpontja.

Egyéb felhasználó esetén

- az igénylő neve, címe, jogcíme,
- statisztikai azonosító, cégjegyzék, adó- száma,
- a hőenergiát használni kívánó létesítménye neve, címe, megnevezése,
- az igényelt teljesítmény, és igénybevételenek kezdeti időpontja,
- üzembiztonsági igények,
- pénzügyi megnevezése, pénzügyi jelzőszám.

3. Tájékoztatás a szolgáltató részéről

Az igénylő által benyújtott igénybejelentés teljesíthetőségére vonatkozóan a szolgáltatót tájékoztatás adási kötelezettség terheli. Az új, vagy többletigény jelentkezése esetén a szolgáltató konkrét műszaki és gazdasági vizsgálat alapján meghatározza az igény kielégítésének műszaki- gazdasági feltételeit. A szolgáltató az igénybejelentésre mind a lakossági mind az egyéb felhasználó esetében 30 napon belül köteles a birtokában lévő adatok alapján tájékoztatást adni és a legkedvezőbb vételezési mód meghatározásában az igénylővel együttműködni.

A tájékoztatásban az alábbi adatok szerepelnek:

- az igényelt távhőenergiát a szolgáltató az üzemeltetésében lévő távhőrendszerek mely pontjáról tudja ellátni,
- csatlakozási pont meghatározása,
- az igénylő által fizetendő csatlakozási díj összege,
- a felhasználói és szolgáltatói rendszerek összekapcsolásának műszaki feltételei, valamint a szükséges engedélyek felsorolása,
- a mérőberendezés ajánlott elhelyezési módja, és annak műszaki adatai,
- a választható árszabás,
- ajánlott fizetési mód,
- a távhőszolgáltatás megkezdésének lehetséges időpontja,
- a szolgáltató tájékoztatásában, ajánlatában foglaltak érvényességének időpontja.

Az igénylő a tájékoztatás érvényességi idején belül írásban közölheti a szolgáltatóval módosítási igényeit, ill. nyilatkozhat a tájékoztatóban, ajánlatban közöltek elfogadásáról és a szolgáltató által elvégzendő létesítési munkák megrendeléséről. Az igénylő elfogadó nyilatkozata után 15 napon belül a szolgáltató a szerződést elkészíti és az igénylő részére aláírásra megküldi.

5. Távhőszolgáltatásra vonatkozó közszolgáltatási szerződés

A közüzemi szerződésekre az 2005. évi XVIII. tv. és a végrehajtására kiadott 157/2005. (VIII.15.) kormányrendelet 3. sz. melléklete (Távhő Közszolgáltatási Szabályzat), és Szolnok Megyei Jogú Város Közgyűlése 41/2005. (X.28.) KR. rendeletének és a Szolgáltató Üzletszabályzatának előírásait kell alkalmazni.

A szerződések típusai lehetnek:

- Általános Közszolgáltatási Szerződés (Lakóépület és vegyes célra használt épület távhőellátására)
- Egyedi Közszolgáltatási Szerződés.

1. Szerződés tervezet készítése, szerződéskötés

A távhőszolgáltatásról alkotott 2005. évi XVIII. törvényben foglaltak szerint a távhőszolgáltatót a lakossági felhasználóval általános közszolgáltatási (hőszolgáltatási szerződés) szerződéskötési kötelezettség, az egyéb felhasználóval egyedi közszolgáltatási szerződéskötési kötelezettség terheli.

A Tsz. 3.§ g) pontja alapján a felhasználó „a távhővel ellátott épületnek, építménynek, a törvényben meghatározott esetben az épületrésznek a távhőszolgáltatóval a távhő mérés szerint történő szolgáltatására vonatkozóan közszolgáltatási szerződéses jogviszonyban álló tulajdonosa, több tulajdonos esetén a tulajdonosok közössége [a társasház, a lakásszövetkezet, a Polgári Törvénykönyv (a továbbiakban: Ptk.) szerinti közös tulajdon esetén a tulajdonostársak]. Abban az esetben, ha a távhőfelhasználás a több személy tulajdonában lévő épület valamennyi épületrészében mérhető, a felhasználó az egyes épületrészek tulajdonosa is lehet. A felhasználó lehet lakossági vagy egyéb felhasználó:

ga) lakossági felhasználó: a lakóépület és a vegyes célra használt épület tulajdonosa, tulajdonosainak közössége, épületrészenkénti hőmennyiségmérés esetén az egyes épületrészek tulajdonosa, valamint a hitelszerződésből eredő kötelezettségeiknek eleget tenni nem tudó természetes személyek lakhatásának biztosításáról szóló törvény alapján a Nemzeti Eszközkezelő Zrt. által megvásárolt lakóingatlan bérlője;

gb) egyéb felhasználó: a ga) pontban nem említett épület, építmény tulajdonosa, tulajdonosainak közössége, épületrészenkénti hőmennyiségmérés esetén az egyes épületrészek tulajdonosa;”

- A távhőszolgáltató és a felhasználó között a közszolgáltatási szerződés (hőszolgáltatási szerződés) – a jogszabályokban és az üzletszabályzatban meghatározott feltételekkel – a szolgáltatás igénybevételével is létrejön.
- A közszolgáltatási szerződés (hőszolgáltatási szerződés) a távhő mérés szerinti szolgáltatására jöhet létre.
- Abban az esetben, ha a felhasználó a szolgáltatói tájékoztatásban foglaltakat nem teljesítette, a szolgáltató nem köteles a szerződés megkötésére.
- Amennyiben a felhasználó az igénybejelentésre adott szolgáltatói tájékoztatóban foglaltakat teljesítette, vagy a határozott időtartamú közszolgáltatási szerződése (hőszolgáltatási szerződés) megszűnik, írásban kezdeményezheti a közszolgáltatási szerződés (hőszolgáltatási szerződés) tervezet elkészítését. A szolgáltató a szerződéskötés kezdeményezés kézhezvételétől számított 30 napon belül köteles a szerződési ajánlatát (a szerződés tervezetét) elkészíteni és a másik szerződő fél részére átadni, vagy elküldeni.
- Ha a szerződési ajánlatot kérő az ajánlat (szerződés tervezet) elkészítéséhez szükséges adatokat, iratokat, valamint a feltételek teljesítésére vonatkozó igazolást nem bocsátotta a szolgáltató rendelkezésére, hiánypótlási igényéről a szolgáltató 15 napon belül köteles a másik felet tájékoztatni. Ebben az esetben ajánlattételre előírt határidő a hiánypótlás teljesítésével kezdődik.
- A közszolgáltatási szerződés (hőszolgáltatási szerződés) a felhasználó által aláírt szerződésnek – a szerződés tervezet átadástól számított – 30 napon belül a szolgáltatóhoz történő visszajuttatásával, a szolgáltató által történt átvétel időpontjában jön létre.

- Ha a felhasználó a szolgáltató szerződés tervezetét véleményeltéréssel írta alá a szerződés nem jön létre és a véleményeltérést új ajánlatnak kell tekinteni. Ebben az esetben a szolgáltató az eltérő álláspontok egyeztetését 15 napon belül kezdeményezni köteles. A szerződés a véleményeltérésben foglaltakban történt eredményes egyeztetés, az egyező álláspontok kialakításával, annak időpontjában jön létre és a szerződés hatálya is ehhez áll be.
- Megszűnik a szolgáltató ajánlati kötöttsége, ha a jogosult, ill. a felhasználói igénytel jelentkező a szerződés tervezetét 30 napon belül aláírva nem küldi vissza, vagy arra vonatkozóan nem nyilatkozik.
- Ha a felhasználó a fogyasztási helyről elköltözik, 15 napon belül köteles ezt a szolgáltatónak írásban vagy az ügyfélszolgálaton szóban bejelenteni. A bejelentés elmulasztása, vagy késedelmes bejelentés esetén az új felhasználó bejelentéséig, a régi, elköltözött felhasználó köteles megfizetni a szerződésszegés miatti pótdíjat a szolgáltató részére.

2. Általános közszolgáltatási szerződés tartalmi követelményei

Az általános közszolgáltatási szerződésnek (hőszolgáltatási szerződés) tartalmaznia kell:

- a távhőszolgáltató cégnevét, székhelyét, cégazonosító adatait, a szolgáltatás végző szervezeti egységének cégnevét és címét;
- az igénybejelentő és a felhasználó megnevezését és címét, természetes személyazonosító adatait (cégnevét, székhelyét, cégazonosító adatait); ha a közszolgáltatási szerződést (hőszolgáltatási szerződés) az igénybejelentő kötötte, annak az időpontnak a meghatározását, amikor a felhasználó az igénybejelentő helyébe lép;
- a felhasználó képviselőjének nevét és címét;
- a felhasználási hely címét és helyrajzi számát
- a távhőellátás módját és a hőmennyiségmérés helyét;
- a felhasználási hely hőigényét meghatározó jellemzőket, a légtérfogatot és hőteljesítményt;
- a felhasználó által igényelt hőellátás mértékét, a távhőszolgáltató előbbiekkal kapcsolatos kötelezettségét;
- a teljesítési hely megnevezését;
- a távhő díjának elszámolására szolgáló hőmennyiségmérők helyének, azonosító adatainak megjelölését;
- a felhasználási helyet ellátó hőközpont azonosító adatait, tulajdonosát, üzemeltetőjét, és abban az esetben, ha a felhasználási helyen használati melegvíz ellátás van, a melegvíz-készítéshez szükséges közműves ivóvíz rendelkezésre bocsátójának megnevezését és címét;
- a felhasználási helyen lévő berendezések fenntartására vonatkozó kötelezettségeket;
- a távhőszolgáltatás és a vételezés megkezdésének időpontját;
- a fűtési célú szolgáltatás időtartamát, illetve megkezdésének és befejezésének feltételeit; az üzemvitel során a felhasználó és a szolgáltató együttműködésének szabályozását;
- a távhő díját (díjszabást), hatósági ár esetében az erre történő utalást;
- a Tsz. 44.§.(1) bekezdése szerinti megállapodás esetén a díjfizetőnk nevét, címét, természetes személyazonosító adatait, vagy az épületrészek adatait, a díj megosztásának a felhasználó által meghatározott módját, arányait;

- az elszámolásra, a számlázásra és a díjfizetésre vonatkozó rendelkezéseket;
- a távhőszolgáltató és a felhasználó szerződésszegésének következményeit;
- országos tüzelőanyag-hiány vagy környezetvédelmi ok esetén az önkormányzat rendeletében megállapított korlátozás mértékét;
- a közszolgáltatási szerződés (hőszolgáltatási szerződés) hatálybalépésének és megszűnésének időpontját, a módosítás lehetőségét és feltételeit, a felmondási időt és a felmondás egyéb feltételeit.

3. Egyedi közszolgáltatási szerződés tartalmi követelményei

Az egyedi közszolgáltatási szerződésnek a 2. pontban foglaltakon kívül tartalmaznia kell:

- a hőhordozó közeg megnevezését, a szolgáltató által biztosított legnagyobb hőtéljesítményt és az éves hőmennyiséget, valamint a szolgáltatás egyéb mennyiségi és minőségi jellemzőit;
- a felhasználó által visszaadandó hőhordozó közeg mennyiségi és minőségi jellemzőit,
- a felhasználó üzemének jellegéből adódó, a szolgáltató üzembiztonságát vagy más felhasználó vételezését esetleg zavaró vagy veszélyeztető hatások megszüntetésének módját,
- a távhő vételezését korlátozó eszközökre, berendezésekre vonatkozó megállapodást,
- a települési önkormányzat által jóváhagyott korlátozási sorrend szerinti besorolást.

4. A szerződés időbeli hatálya és módosítása

Az általános közszolgáltatási szerződés (hőszolgáltatási szerződés) határozatlan időre szól, melyet a felek közös megegyezéssel 30 napos határidővel bármikor módosíthatnak. A szerződés módosítására a szerződéskötés szabályai értelemszerűen irányadóak.

Az egyedi közszolgáltatási szerződés – ha a felek eltérően nem állapodtak meg - határozatlan időtartamra szól. Az egyedi közszolgáltatási szerződést az egyéb felhasználó a szerződésben meghatározott felmondási idővel, az abban meghatározott időpontban mondhatja fel. Ezen szerződés módosítására is a szerződéskötés szabályai értelemszerűen irányadóak.

5. Díjfizetői megállapodás

Épületrészenkénti díjmegosztás esetén az épületrész tulajdonos személyében bekövetkezett változást - a felhasználó képviselőjének egyidejű értesítése mellett - az érintett épületrész régi és új tulajdonosa a változástól számított 15 napon belül köteles a szolgáltató részére bejelenteni.

Új díjfizetői megállapodás megkötésének feltételei:

Új díjfizetői megállapodás megkötését a régi és új épületrész tulajdonos az érintett ingatlan adás-vételi szerződésének bemutatása mellett a szolgáltató ügyfélszolgálatánál kezdeményezheti.

- Az új díjfizetői megállapodás megkötéséhez el kell végezni a távhőszolgáltatással ellátott épületrészben (lakásban, helyiségben) üzemelő használati melegvízmérő(k) és fűtési költségosztók jegyzőkönyvezett leolvasását.

- Eltérő megállapodás hiányában a melegvízmérők és költségosztók jegyzőkönyvezett leolvasása időpontjáig felmerült hőfogyasztás költsége - beleértve az éves fűtési hőfogyasztás elszámolási különbözetét - a régi tulajdonost, míg az ezen időponttól és mérőállásoktól felmerült hőfogyasztás költsége az új tulajdonost terheli. A melegvízmérők és költségosztók leolvasását a szolgáltató diszpécser szolgálatánál lehet kezdeményezni. Amennyiben a régi és új épületrész tulajdonos együtt nem teszi lehetővé a melegvízmérők és költségosztók közös leolvasását a hőfogyasztás elszámolásánál az új tulajdonos és a szolgáltató által közösen jegyzőkönyvezett értékek a mérvadók.

- Új díjfizetői megállapodás megkötése során, amennyiben szolgáltató a régi díjfizető - szolgáltatónál vezetett - folyószámláján rendezetlen díjhátralékot tart nyilván a régi és az új díjfizető írásban köteles nyilatkozni a díjhátralék rendezésének módjáról. Ez alól kivétel a névváltozás, illetve tulajdonjog öröklés miatti díjfizetői megállapodás módosítás, miután ilyen esetekben a fennálló tartozás teljes egészében az új díjfizetőt terheli. Erről a díjfizetői megállapodás megkötésével egyidejűleg az új díjfizetőt tájékoztatni kell, aki írásban köteles nyilatkozni a díjtartozás megfizetésének módjáról.

6. Díjfizetői kötelezettség átvállalása

A távhőszolgáltatással ellátott épület, építmény, épületrész tulajdonosa és a bérlő, vagy használó együttes kérelmére a szolgáltató a díjat közvetlenül a bérlő, vagy használó (díjfizető) részére számlázhatja.

- A díjfizetői kötelezettség átvállalását a szolgáltató ügyfélszolgálatán kell kezdeményezni és dokumentálni.
- A díjfizető személyében bekövetkezett változást a felhasználó képviselőjének egyidejű értesítése mellett az érintett épületrész tulajdonosa és a régi díjfizető a változástól számított 15 napon belül köteles a szolgáltató részére bejelenteni.
- Az új díjfizető részére történő számlázást megelőzően el kell végezni a távhőszolgáltatással ellátott épületrészben (lakásban, helyiségben) üzemelő használati melegvízmérő(k) és fűtési költségosztók jegyzőkönyvezett leolvasását. Eltérő megállapodás hiányában a melegvízmérők és költségosztók jegyzőkönyvezett leolvasása időpontjáig felmerült hőfogyasztás költsége - beleértve az éves fűtési hőfogyasztás elszámolási különbözetét - a régi díjfizetőt, míg az ezen időponttól és mérőállásoktól felmerült hőfogyasztás költsége az új díjfizetőt terheli.

A távhőszolgáltatási díj, illetve díjhátralék díjfizető (bérlő, vagy használó) által történő megfizetéséért az érintett ingatlan tulajdonosa egyszerű (sörtartó) kezesként felel. (A távhőszolgáltatásról alkotott 2005. évi XVIII. törvény 44.§.(3) bekezdés).

6. A közszolgáltatási szerződés megszűnésének esetei

1. Szerződés felmondás a felhasználó részéről

Az általános közszolgáltatási szerződést (hőszolgáltatási szerződés) a felhasználó 30 napos felmondási időpontra mondhatja fel, amennyiben együttes feltételként maradéktalanul eleget tesz a 2005. évi XVIII. törvény 38.§.(2) bekezdésében foglaltaknak.

Amennyiben a felhasználó a távhővel ellátott épületben lévő épületrészben kívánja a távhő igénybevételét megszüntetni, akkor az épületrész tulajdonosa és a felhasználó közösen kezdeményezheti az általános közüzemi szerződés (hőszolgáltatási szerződés) módosítását, ha együttes feltételként maradéktalanul eleget tesznek a 2005. évi XVIII. törvény 38.§. (5) bekezdésében foglaltaknak.

Az általános, valamint az egyedi közszolgáltatási szerződés és a felhasználó, illetve a díjfizető díjfizetési kötelezettsége a felmondási idő lejártával abban az időpontban szűnik meg, amikor a felhasználó a 2005. évi XVIII. törvény 38.§. (2), (4), (5) bekezdéseiben előírt valamennyi feltételt teljesítette és ezt a szolgáltatónak írásban bejelentette.

2. Szerződés felmondás a szolgáltató részéről

Az általános, valamint egyedi közszolgáltatási szerződést a szolgáltató az alábbi esetekben mondhatja fel:

- amennyiben a felhasználó, illetve díjfizető a távhő folyamatos és biztonságos szolgáltatását, illetőleg más felhasználó, vagy díjfizető szerződésszerű távhővételezését zavarja, vagy veszélyezteti;
- amennyiben a felhasználó, illetve díjfizető a távhő díját nem, vagy nem a szerződésben meghatározott időben fizeti meg;
- amennyiben tudomást szerez arról, hogy a vele szerződéses kapcsolatban álló felhasználó a távhő vételezését a felhasználási helyen megszüntette.

A szerződés felmondását írásban kell közölni a felhasználóval.

3. Szerződésszegés és következményei

3.1. Szerződésszegés a távhőszolgáltató részéről

A szolgáltatói szerződésszegő magatartás és annak jogkövetkezményei a 2005. évi XVIII. törvény 49.§. (1), 50.§. (1) – (6) és 51.§. (1) bekezdésében, és Szolnok Megyei Jogú Város Közgyűlése 41/2005. (X.28.) KR. rendeletének 25.27.§-aiban foglaltak alapján az alábbiak.

- A távhőszolgáltatást a közszolgáltatási szerződésben (hőszolgáltatási szerződés) meghatározott időpontban nem kezdi meg.
Jogkövetkezmény: a szolgáltató köteles a felhasználó, vagy díjfizető részére az önkormányzat rendeletében meghatározott mértékű kötbért fizetni.
- A távhőt nem a közszolgáltatási szerződésben (hőszolgáltatási szerződés) meghatározott, illetőleg nem a tőle elvárható módon szolgáltatja.
Jogkövetkezmény: a szolgáltató köteles a felhasználó, vagy díjfizető részére az önkormányzat rendeletében meghatározott mértékű kötbért fizetni.
- A távhő felhasználó részére történő szolgáltatását nem hitelesített mérőeszköz használatával végzi.
Jogkövetkezmény: a szolgáltató köteles a felhasználó, vagy díjfizető részére az önkormányzat rendeletében meghatározott mértékű kötbért fizetni.

- A távhőszolgáltatás előre tervezhető munkák miatti szüneteltetéséről a felhasználót az üzletszabályzatban, vagy a közszolgáltatási szerződésben (hőszolgáltatási szerződés) előírt módon és időben nem értesíti.
Jogkövetkezmény: a szolgáltató köteles a felhasználó, vagy díjfizető részére az önkormányzat rendeletében meghatározott mértékű kötbért fizetni.
- Felróható magatartása folytán a távhőszolgáltatás megszűnik, vagy azt a 2005. évi XVIII.törvény 40-41.§.-okban foglaltakon túlmenően szünetelteti, vagy korlátozza.
Jogkövetkezmény: a szolgáltató köteles a felhasználó vagy díjfizető részére a díj arányos részére visszatéríteni.
- A távhőszolgáltatás felfüggesztése esetén a felfüggesztési ok megszüntetésére vonatkozó írásbeli értesítés kézhezvételét követő munkanapon a felhasználó részére a távhőszolgáltatást nem kezdi meg.
Jogkövetkezmény: a szolgáltató köteles a felhasználó, vagy díjfizető részére az önkormányzat rendeletében meghatározott mértékű kötbért fizetni.
- Ha a felhasználói berendezések műszaki állapota megfelelő szolgáltatói szerződésszegésnek minősül a felhasználóval szemben, ha a használati melegvíz hőmérséklete a kifolyónál, vételezési helyen egy perc használat után nem éri el a 40 oC hőmérsékletet.
Jogkövetkezmény: a szolgáltató köteles a felhasználó, vagy díjfizető részére az önkormányzat rendeletében meghatározott mértékű díjvisszatérítést fizetni.

A díjvisszatérítés és a kötbér megfizetése (jóváírása) nem mentesíti a szolgáltatót az okozott kár megtérítése alól. A felhasználó, vagy díjfizető csak a megfelelő módon igazolt és jogos kárának megtérítését igényelheti. A szerződésszegéssel okozott – a felhasználó, vagy díjfizető által hitelt érdemlően bizonyított – kárt a szolgáltató köteles megtéríteni.

3.2. Szerződésszegés a felhasználó, illetve díjfizető részéről

A felhasználó, illetve díjfizető szerződésszegésének esetei és annak jogkövetkezményei a 2005. évi XVIII. törvény 49.§. (2), 50.§. (1) – (6) és 51.§.(2), (3),(4),(5) bekezdéseiben és Szolnok Megyei Jogú Város Közgyűlése 41/2005 (X.28.) KR. rendeletének 9,10,11. és 26.§aiban foglaltak alapján az alábbiak.

- A szerződésben meghatározott hőtéljesítményt túllépi.
Jogkövetkezmény: a felhasználó, illetve díjfizető köteles a szolgáltató részére az önkormányzat rendeletében meghatározott mértékű pótdíjat fizetni.
- A távhő folyamatos és biztonságos szolgáltatását, illetőleg más felhasználó, vagy díjfizető szerződés szerű távhővételezését zavarja, vagy veszélyezteti.
Jogkövetkezmény: a szolgáltató a távhőszolgáltatást felfüggesztheti, vagy a közszolgáltatási szerződést (hőszolgáltatási szerződés) felmondhatja.
- A mérőeszközt, vagy a mérőeszköz hitelességét tanúsító jelet (plombazár, hitelesítési bélyegzés, matrica) eltávolítja, vagy megrongálja,

továbbá a mérőeszköz meghibásodását, sérülését, illetve a mérőeszköz hitelességét tanúsító jelek sérülését, illetve hiányát azok észlelésétől számított 24 órán belül a távhőszolgáltatónak nem jelenti be.

Jogkövetkezmény: a felhasználó, illetve díjfizető köteles a szolgáltató részére az önkormányzat rendeletében meghatározott mértékű pótdíjat fizetni.

-A felhasználó a tulajdonában lévő elszámolási használati melegvízmérő előzetes szolgáltatói értesítés szerinti időpontban történő javításának, vagy hitelesítés miatti cseréjének kivitelezését nem teszi lehetővé.

Jogkövetkezmény: a felhasználó, illetve díjfizető köteles a szolgáltató részére az önkormányzat rendeletében meghatározott mértékű pótdíjat fizetni, továbbá a szolgáltató a távhőszolgáltatást a szerződésszegő állapot megszüntetéséig felfüggesztheti.

- A mérőeszköz befolyásolásával, vagy megkerülésével – ideértve a mérőeszköz, vagy annak hitelességét tanúsító jel megrongálását és eltávolítását is – távhőt vételez.

Jogkövetkezmény: a felhasználó, illetve díjfizető köteles a szolgáltató részére az önkormányzat rendeletében meghatározott mértékű pótdíjat fizetni, továbbá a szolgáltató a távhőszolgáltatást a szerződésszegő állapot megszüntetéséig felfüggesztheti.

- Felhasználó a 157/2005. (VIII.15.) Korm.rendelet 3.sz. melléklet 15.1. pontja szerinti ellenőrzés végrehajtását nem teszi lehetővé.

Jogkövetkezmény: a felhasználó, illetve díjfizető köteles a szolgáltató részére az önkormányzat rendeletében meghatározott mértékű pótdíjat fizetni.

- A távhő díját nem, vagy nem a szerződésben meghatározott időben fizeti meg.

Jogkövetkezmény: a szolgáltató a távhőszolgáltatást felfüggesztheti.

- A távhőszolgáltatás díját a szolgáltató írásbeli felszólítás ellenére az esedékesség lejártát követő 60 napon belül nem fizeti meg.

Jogkövetkezmény: a szolgáltató a közszolgáltatási szerződést (hőszolgáltatási szerződés) felmondhatja.

- A korlátozási rendelkezéseknek nem tesz eleget.

Jogkövetkezmény: a felhasználó, illetve díjfizető köteles a szolgáltató részére az önkormányzat rendeletében meghatározott mértékű pótdíjat fizetni.

- A távhő vételezését nem a 2005. évi XVIII. törvény 38.§.(2), (4), illetve (5) bekezdésében foglalt feltételekkel szünteti meg.

Jogkövetkezmény: a felhasználó, illetve díjfizető köteles a szolgáltató részére az önkormányzat rendeletében meghatározott mértékű pótdíjat fizetni, továbbá a szolgáltató a közszolgáltatási szerződést (hőszolgáltatási szerződés) felmondhatja.

- A szolgáltató a távhőszolgáltatás felfüggesztését és a közüzemi szerződés (hőszolgáltatási szerződés) felmondását, csak oly módon alkalmazhatja, hogy azok ne érintsék a teljesítő felhasználót, illetve díjfizetőt. A távhőszolgáltatás felfüggesztésével, valamint a felfüggesztés megszüntetésével felmerült költségeket a szolgáltató jogosult a

szerződésszegés elkövetőjére áthárítani.

A szolgáltatás felfüggesztése nem mentesíti a felhasználót, illetve díjfizetőt az egyéb következmények (a mérés szerinti elszámolás feltételeinek helyreállítási költségei, kiszállási díj, az okozott kár megtérítése, a behajtási és/vagy szabálysértési eljárás megindítása stb.) viselése alól.

A szolgáltató felfüggesztett szolgáltatás esetén is jogosult a felhasználó, illetve díjfizető vételezését, a felhasználói berendezések – és a felfüggesztéskor elhelyezett plombázarak állapotát a helyszínen ellenőrizni.

Ha a felhasználó, vagy díjfizető a szolgáltató részére hitelt érdemlően igazolja a felfüggesztés okának megszűnését és ezzel egyidőben kiegyenlíti a felfüggesztéssel kapcsolatban a szolgáltatónál felmerült költségeket (ki- és visszakapcsolás díja, beépített anyagok költsége stb.) akkor a szolgáltató köteles a következő munkanapon a távhőszolgáltatást megkezdeni.

- A szerződés felmondása nem mentesíti a felhasználót, illetve díjfizetőt az egyéb következmények (a felfüggesztés költségeinek megfizetése, díjhátralék megfizetése, jogi eljárások költségei stb.) viselése alól.

Ha a szerződés felmondását követően a szolgáltatás felfüggesztésére a felhasználónak, illetve díjfizetőnek felróható okból nem kerül sor, akkor a további felhasználás szerződés nélküli távhőfogyasztásnak minősül a felhasználó, illetve díjfizető köteles a hatályos önkormányzati rendeletben meghatározott mértékű pótdíj megfizetésére.

Ha a szerződés felmondását követően a szolgáltatás felfüggesztésére sor kerül, akkor a felhasználó, illetve díjfizető a hatályos önkormányzati rendeletben meghatározott mértékű mérsékelt díjat köteles fizetni.

- A szerződésszegéssel okozott – a szolgáltató által hitelt érdemlően bizonyított – kárt a felhasználó, illetve díjfizető köteles megtéríteni.

- A közszolgáltatási szerződés (hőszolgáltatási szerződés) nélküli távhőfogyasztás esetén – az ebből származó jogkövetkezményekért – az érintett ingatlan ingatlan-nyilvántartás szerinti tulajdonosa felel.

4. Panaszok, reklamációk ügyintézési rendje

4.1. Általános előírások

Alapvető követelmény aminek szigorúan kell illeszkednie az ALFA-NOVA Kft. stratégiai céljaiban megfogalmazott fogyasztó centrikus szemléletnek:

Minden panaszbejelentésre intézkedni kell!

A felhasználók, vagy díjfizetők részéről a panaszbejelentések megtétele és fogadása történhet személyesen, írásban, telefonon. A panaszok felvételével, rögzítésével, az intézkedések sorrendiségével, az elhárítás, vagy válaszadási kötelezettséggel az adott panasz jellegével kapcsolatos vezető, vagy ügyintéző a felelős. A panaszok kivizsgálásával kapcsolatos feladatokat (helyszíni ellenőrzés, személyes konzultáció, válaszelevél, számlamódosítás stb.) ellátó ügyintézőt az érintett terület felelős vezetője (ügyfélszolgálati csoportvezető, műszaki vezető, területi igazgató, ügyvezető igazgató) jelöli ki. Az illetékes ügyintéző a személyes előadói munkafüzetén veszi át a nevére kiszignált panaszbejelentést. Az ügyintéző írásos választ köteles adni minden levélben érkezett panaszbejelentésre, továbbá az olyan panaszokra és felvetésekre, melyeket – személyes egyeztetés esetén – szóban nem kellő mélységben lehet elfogadtatni.

Az ügyintézőnek az írásban vagy telefonon megtett panaszra 15 napos általános ügyintézési idő áll rendelkezésére.

Minden panaszbejelentéssel összefüggésben keletkezett dokumentumot (a felhasználó, vagy díjfizető által becsatolt iratok, munkalap, mérőleolvasó lap stb.) a szolgáltató köteles az iratmegőrzés előírásai szerinti időszakra megőrizni.

4.2. Kifogás a számla ellen

- A felhasználó, vagy díjfizető a számla ellen kifogást emelhet. A kifogás bejelentésének a számla kiegyenlítésére halasztó hatálya nincs. A szolgáltató köteles a kifogást megvizsgálni, és ennek eredményéről a felhasználót, illetve díjfizetőt legkésőbb a kifogás vételétől számított 15 napon belül írásban értesíteni.
- Amennyiben a jogosnak minősülő számlareklamáció miatt a felhasználót, vagy díjfizetőt díjvisszatérítés illeti meg, azt a szolgáltató a visszatérítés jogosságának megállapítását követő havi számlázása során köteles jóváírni, illetve visszatéríteni.
- Amennyiben téves hődíjelszámolás miatt a szolgáltatót díj, vagy díjkülönbözet illeti meg azt a felhasználó, vagy díjfizető a téves számlázás időtartamával azonos időn belül egyenlő részletekben jogosult és köteles kiegyenlíteni. Ezen fizetési határidőkön túli teljesítés, valamint ha a felhasználó, vagy díjfizető a számlában feltüntetett díjat az esedékesség napjáig nem egyenlíti ki, az késedelmes fizetésnek minősül.
- Amennyiben a szolgáltató, illetve a felhasználó, vagy díjfizető eddig az időpontig a fizetési kötelezettségét nem teljesíti, köteles a külön jogszabályban meghatározott kamatokat, valamint az igazolt költségeket a másik félnek megtéríteni.

4.3. Kifogás az elszámolás alapját képező mérővel szemben, és elszámolás hibás mérés esetén

Az elszámolás alapját képező mérőeszköz mérésügyi megfelelőségét, illetve a mérés technológiai helyének az önkormányzat rendeletében foglaltak szerinti megfelelőségét a másik fél kérésére a mérőeszköz tulajdonosa köteles a HBM-i Kormányhivatal Debreceni Mérésügyi és Műszaki Biztonsági Hatóságával a mindenkori hatályos előírásai szerint megvizsgáltatni és a vizsgálat eredményét dokumentálni.

- Amennyiben a mérőeszköz mérési hibája a mérésügyi előírásokban meghatározott mértéket túllépi, vagy más ok miatt hiteles mérésre alkalmatlan, a mérő vizsgálatával, cseréjével összefüggésben felmerült minden költség a mérőeszköz tulajdonosát terheli.
- Amennyiben a vizsgálat eredménye szerint a mérő megfelelően működik, illetve a mérési pontosság a megengedett hibahatárt nem lépi túl az előző költségeket a mérőeszköz tulajdonosa jogosult a felülvizsgálatot kezdeményező félre áthárítani.
- Az elszámolási mérőeszköz meghibásodása esetén a meghibásodás időtartamára az előző év azonos időszakában mért mennyiség azonos szolgáltatási, illetve vételezési körülményeire korigált mennyiségét kell az elszámolás alapjának tekinteni. Ilyen időszak hiányában a meghibásodás elhárítását követő vagy a meghibásodás időpontját megelőző, legalább egy hónap hőfelhasználása képezi a korrekció alapját.

- Fűtési költségosztó meghibásodása esetén – a leolvasás adatainak rögzítése során – az adott hőleadó készülék hőleadását a felhasználási hely azonos fekvésű és funkciójú helyiségeiben felszerelt hőleadó készülékek hőleadásának átlagaként kell figyelembe venni.

4.4. Minőségi reklamáció

- Amennyiben a szolgáltató a vonatkozó szabványokban és jogszabályokban megállapított távhőszolgáltatási minőségi paraméterektől eltér, abban az esetben a felhasználó, illetve díjfizető minőségi reklamációval fordulhat az ügyfélszolgálati irodához. Szolgáltató köteles a beérkezett minőségi kifogást soron kívül, ill. a felhasználóval, vagy díjfizetővel egyeztetett időpontban kivizsgálni és a hiba jellegétől függően intézkedni a hiba elhárításáról.
- A szolgáltató tulajdonában lévő rendszerek hibaelhárítási költségei a szolgáltatót-, a felhasználó tulajdonában lévő rendszerek hibaelhárítási költségei a felhasználót terhelik.
- Szolgáltató a felhasználói berendezések hibáinak javítását külön megrendelés és a felmerül költségek megtérítése mellett végzi, kivéve ha a felhasználó a tulajdonát képező rendszerek üzemeltetésére üzemeltetési és karbantartási szerződést kötött a szolgáltatóval.
- Az olyan panaszbejelentések kivizsgálásának és hibaelhárításának költségeit, illetve az okozott kárt, ami nem a szolgáltatói tevékenység hiányosságaiból ered, vagy az üzemeltetési és karbantartási szerződés alapján nem a szolgáltató felelősségi körébe tartozik, azt az alaptalan kivizsgálást kérő felhasználónak, illetve díjfizetőnek kell megtérítenie.

4.5. Panaszbejelentésre vonatkozó jogorvoslati lehetőségek

A felhasználó, illetve díjfizető panaszával elsődlegesen a szolgáltató ügyfélszolgálatához, vagy a szolgáltató vezetőjéhez fordulhat. A panaszbejelentés kivizsgálására és az intézkedés megtételére a szolgáltató érintett szervezeti egységének vezetője által kijelölt ügyintéző jogosult és köteles.

Ha felhasználó, illetve díjfizető megítélése szerint a panaszügyintézés során a szolgáltató nem a hatályos jogszabályi és szerződéses előírásoknak megfelelően járt el, akkor jogorvoslatért az alábbi felügyeleti szervekhez fordulhat:

1. Magyar Energetikai és Közmű- Szabályozási Hivatal

Cím: 1054 Budapest, Bajcsy-Zsilinszky út 52.

Tel.: 1/459-7777

Fax.: 1/459-7776

E-mail: mekh@mekh.hu

Hatáskör:

- állásfoglalás a távhőszolgáltatás országos, elvi jellegű kérdéseiben,
- a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság és a felhasználói érdekképviseletek kérelmére rendelkezésükre bocsátja mindazokat az adatokat, információkat, amelyek a szolgáltatónak a Hivatal által kiadott engedélyéhez kötött tevékenységével és a felhasználói érdekekkel egyaránt kapcsolatosak, továbbá a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság feladatának ellátásához szükségesek.

**2. Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Kormányhivatal Szolnok Járási Hivatal,
Műszaki Engedélyezési, Fogyasztóvédelmi és Foglalkoztatási Főosztály
Fogyasztóvédelmi Osztály**

Cím: 5000 Szolnok, Indóház út 8.

Tel.: 56/513-336

E-mail: szolnokjh.fogyved@jasz.gov.hu

3. Pest Megyei Kormányhivatal Hatósági Osztály

Cím: 1052. Budapest, Városház tér 7.

Tel.: 1/328-5809

E-mail: hatosag@pest.gov.hu

Hatáskör:

- hatósági árakra vonatkozó rendelkezések betartásával kapcsolatos panaszok,
- számla panaszok,
- a szolgáltató ügyfélszolgálati tevékenységével kapcsolatos panaszok,
- a szolgáltató által alkalmazott elszámolási mérőeszközökkel kapcsolatos panaszok,
- az önkormányzat jegyzőjének megkeresése alapján a szolgáltató üzletszabályzatának véleményezése.

A Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Kormányhivatal Szolnok Járási Hivatal Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály elsőfokú határozata ellen benyújtott fellebbezést a Pest Megyei Kormányhivatal másodfokon országos illetőséggel bírálja el.

4. Szolnok Megyei Jogú Város Jegyzője

Cím: 5000. Szolnok, Kossuth tér 9.

Tel.: 56/503-503, 56/503-443

Fax.: 56/503-407

E-mail: jegyzo@ph.szolnok.hu

Hatáskör:

- a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság, a Fogyasztóvédelmi Felügyelőség és a felhasználói érdekképviseltek kérelmére rendelkezésükre bocsátja mindazokat az adatokat, információkat, amelyek a szolgáltatónak az önkormányzat jegyzője által kiadott engedélyéhez kötött tevékenységével és a felhasználói érdekekkel egyaránt kapcsolatosak, továbbá a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság feladatának ellátásához szükségesek,
- a szolgáltató ármeghatározó tényezői és költségei indokoltságának ellenőrzése.

Az önkormányzat jegyzőjének határozata ellen nincs helye fellebbezésnek. A határozat felülvizsgálatát a bíróságtól lehet kérni. A bíróság az

önkormányzatának jegyzőjének határozatát jogosult megváltoztatni.

Az önkormányzat jegyzője határozatát az energiaellátás folyamatos biztosítása érdekében fellebbezésre tekintet nélkül végrehajthatóvá nyilváníthatja.

5. Jász-Nagykun Szolnok Megyei Békéltető Testület

Cím: 5000 Szolnok, Versegly park 8.III.emelet 305-306.szoba

Tel.: 56/510-621, 20/373-2570

E-mail: bekeltetotestulet@iparkmaraszolnok.hu

Hatáskör:

- a békéltető testület eljárásának a célja a fogyasztó és a gazdálkodó szervezet közötti vitás ügy (fogyasztói jogvita) egyezségeen alapuló rendezésének megkísérlése, ennek eredménytelensége esetén pedig az ügy eldöntése a fogyasztói jogok gyors, hatékony és egyszerű érvényesítésének biztosítása érdekében.
- Az ALFA-NOVA Kft. a távhőszolgáltatásról szóló törvényben foglalt előírások szerint együttműködik az országos és a helyi fogyasztóvédelmi szervekkel és a helyi fogyasztói érdek-képviselőkkel az illetékességükbe tartozó kérdésekben.
A közérdekű adatokat hozzáférhetővé teszi, valamint a felhasználókat, illetve díjfizetőket érintő tervezett intézkedésekről tájékoztatást ad.
A társadalmi érdekképviselő a felhasználó, illetve díjfizető által kezdeményezett egyéni ügyiratokba csak a felhasználó, illetve díjfizető beleegyezésével tekinthet bele. A tudomására jutott adatokat köteles az üzleti titokra érvényes módon kezelni.
- A fogyasztóvédelmi szervek, fogyasztói érdek-képviselők által kezdeményezett ügyek, továbbá a felhasználói, illetve díjfizetői panaszok ügyintézési és válaszadási határideje a szolgáltató részéről egységesen 30 nap.

7. VIS MAIOR

A szerződés szempontjából vis majornak számít, tehát sem az Alfa-Nova Kft, sem a felhasználó nem tartozik felelősséggel pl.: háborús cselekmények, szabotázs, lázadás, robbantásos merénylet, elemi csapás, tűzvész, valamint a honvédelmi törvény alapján feljogosított szervek rendelkezésére tett intézkedés esetén. Ezek az esetek a szerződő felet a szerződésben vállalt kötelezettségeik teljesítésében korlátozzák vagy gátolják, és ennek eredményeképpen vétlen módon vagyoni, vagy nem vagyoni kárt okoznak.

8. VEGYES ÉS ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

A felhasználó felelőssége tudatában kijelenti, hogy az Alfa-Nova Kft.-vel a közüzemi szerződés a társaság nevében való megkötésére jogosult, szerződéskötési képessége korlátozva nincs, illetve az általa közölt adatok és a bemutatott okmányok a valóságnak megfelelnek.

Az Alfa-Nova Kft. szolgáltatási tevékenységét a Magyar **Energetikai és Közmű- Szabályozási Hivatala** ellenőrzi.

A szerződő felek megállapodnak abban, hogy a szerződéssel kapcsolatos vitás kérdéseiket egymás között kísérik meg rendezni. Ennek

eredménytelensége esetén a vitás kérdések elbírálására az Alfa-Nova Kft. Szolnoki Területi Igazgatóság telephely szerinti helyi bíróság illetékességének vetik alá magukat.

A szerződésben nem szabályozottakra a 2005. évi XVIII. távhőszolgáltatásra vonatkozó törvény, a távhőszolgáltatás végrehajtásáról szóló 157/2005. (VIII.15.) Korm. rendelet, a Ptk., a Távhőszolgáltató Üzletszabályzata, valamint a távhőszolgáltatásra vonatkozó helyi rendeletek az irányadók.

Szolnok, 2019. január 01.

ALFA-NOVA Kft.