

**MVM Oroszlányi Távhőtermelő és Szolgáltató
Zártkörűen Működő Részvénytársaság**

ÜZLETSZABÁLYZAT

a Szolnok városban végzett távhőszolgáltatásra

A távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény 7. § b) pontjában foglaltak, valamint a fogyasztóvédelmi hatóság véleménye alapján az üzletszabályzatot

jóváhagyom.

Szolnok, 2026. február 05.



Dr. Komáromy Csaba

TARTALOMJEGYZÉK

1. FEJEZET: Általános rendelkezések	1
1.1. Az üzletszabályzat tárgya, vonatkozó jogszabályok	4
1.2. Az üzletszabályzat hatálya	4
1.3. Az üzletszabályzat közzététele	5
1.4. Fogalommeghatározások	5
2. FEJEZET: Távhőszolgáltató működése	5
2.1. MVM OTSZ Zrt. szolnoki telephelyének alaptevékenysége	6
2.2. MVM OTSZ Zrt. adatai	6
3. FEJEZET: Távhőszolgáltató és a felhasználó szerződéses viszonya	6
3.1. Igénybejelentés, tájékoztatás	6
3.1.1. Előzetes tájékoztatás	6
3.1.2. Igénybejelentés	7
3.1.3. Igénybejelentésre történő tájékoztatás a szolgáltató részéről	7
3.2. Közszolgáltatási szerződésre vonatkozó rendelkezések	8
3.3. Távhőszolgáltató kötelezettségei és jogai	9
3.3.1. Ellenőrzés	10
3.3.2. A kézbesítési szabályai	10
3.4. Felhasználó és díjfizető jogai és kötelezettsége	10
3.4.1. Vételezés	10
3.4.2. Díjfizetés	10
3.4.3. Díjfizető személyében bekövetkező változás	11
3.5. Mérés és elszámolás rendje	12
3.5.1. Fűtési hőfogyasztás mérése esetén	12
3.5.1.1. Fűtési hőfogyasztás mérőkre vonatkozó rendelkezések	13
3.5.1.2. Fűtési hőfogyasztás megosztása és elszámolása	13
3.5.2. Használati melegvíz fogyasztás esetén	14
3.5.2.1. Használati melegvízmérőkre vonatkozó rendelkezések	14
3.5.2.2. Használati melegvíz fogyasztás elszámolása	15
3.6. Szerződésszegés és következményei	16
3.6.1. Szerződésszegés a távhőszolgáltató részéről	16
3.6.2. Szerződésszegés a felhasználó, illetve díjfizető részéről	17
3.7. A közszolgáltatási szerződés felmondása	19
3.7.1. Szerződés felmondás a felhasználó részéről	19
3.7.2. Szerződés felmondás a szolgáltató részéről	19
4. FEJEZET: Távhőszolgáltatás díjtételeivel kapcsolatos rendelkezések	19
4.1. Díjak megállapítása	19

4.1.1.	Lakossági felhasználók és a külön kezelt intézmények esetén	19
4.1.2.	Egyéb felhasználók esetén	19
4.1.3.	Egyéb díjak esetén	19
4.2.	Fizetési határidő	20
4.3.	Késedelmes fizetés esetén alkalmazott intézkedések	20
4.3.1.	Hátralék kezelése	20
4.3.2.	Az ingatlan tulajdonos helytállási kötelezettsége	20
4.3.3.	Szolgáltatói díjvisszafizetések elszámolásának módjai	21
5. FEJEZET:	Panaszok, reklamációk, egyéb ügyek ügyintézési rendje	21
5.1.	Kifogás a számla ellen	21
5.2.	Kifogás az elszámolás alapját képező mérővel szemben	21
5.3.	Elégtelen szolgáltatásra vonatkozó kifogás	21
5.4.	Központi diszpécsterszolgálat ügyintézési rendje	22
5.5.	Hibabejelentések regisztrálása	22
6. FEJEZET:	Távhőszolgáltató együttműködése	23
6.1.	Távhőszolgáltató együttműködése a felhasználóval	23
6.1.1.	Ügyfélszolgálati tevékenység	23
6.1.2.	Panaszbejelentések regisztrálása	24
6.1.3.	Panaszbejelentésre vonatkozó jogorvoslati lehetőségek	24
6.2.	Távhőszolgáltató együttműködése a felhasználói érdekképviseléssel	24
7. FEJEZET:	Adatvédelemre vonatkozó szabályok	25
MELLÉKLETEK		28
1. sz. melléklet:	A távhőszolgáltatásért fizetendő egyéb díjak (ÁFA nélkül)	28

Általános rendelkezések

Az üzletszabályzat tárgya, vonatkozó jogszabályok

Az üzletszabályzat Szolnok Megyei Jogú Város Jegyzője által jóváhagyott, az illetékes fogyasztóvédelmi hatóság által véleményezett szabályzat, mely Szolnok város szolgáltatási sajátosságainak figyelembevételével szabályozza az MVM Oroszlányi Táv hőtermelő és Szolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság **(továbbiakban: MVM OTSZ Zrt vagy távhőszolgáltató)** működését, 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 hatósággal és a felhasználók társadalmi-érdekképviselői szervezeteivel való együttműködését, illetőleg az általa kezelt személyes adatok védelmére vonatkozó rendelkezéseket, megadva annak biztosítékait.

Az Üzletszabályzat a következő jogszabályok rendelkezésein alapul:

- a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény (továbbiakban: Tszt.)
- a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény végrehajtására kiadott 157/2005 (VIII.15) Korm. rendelet (továbbiakban: Tszt Vhr)
- a 157/2005 (VIII.15) Korm. rendelet 3. számú mellékleteként kiadott Táv hő Közszolgáltatási Szabályzat (továbbiakban: TKSZ)
- az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII törvény (továbbiakban: Infotv.)
- a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV törvény (továbbiakban: Fgytv.)
- a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (továbbiakban: Ptk.)
- a polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény (továbbiakban: Pp).
- Szolnok Megyei Jogú Város 41/2005. (X.28) Ök. rendelete, a kommunális célú távhő és melegvíz szolgáltatásról.

Az üzletszabályzat hatálya

Jelen üzletszabályzat

- területi hatálya Szolnok Megyei Jogú Város **táv hőhálózattal lefedett** területére,
- személyi hatálya a távhőszolgáltatóra és a vele szerződéses jogviszonyban álló felhasználókra, díjfizetőkre,
- tárgyi hatálya az MVM OTSZ Zrt működésére, jogaira és kötelezettségeire, az MVM OTSZ Zrt és a felhasználók szerződéses viszonyaira, a mérés és elszámolás (műszaki, mennyiségi, fizetési) rendjének szerződési feltételeire terjed ki.

Az üzletszabályzat Szolnok Megyei Jogú Város Jegyzőjének jóváhagyásával lép hatályba, a jóváhagyásban meghatározott feltételekkel. Az üzletszabályzat visszavonásig érvényes.

A távhőszolgáltató az üzletszabályzatot rendszeresen felülvizsgálja, és indokolt esetben kezdeményezi a módosítását.

Az üzletszabályzat közzététele

A távhőszolgáltató az üzletszabályzatot és annak módosítását az ügyfélszolgálatán nyomtatott formában az ügyfelek számára elérhető helyen elhelyezi, illetőleg a szolgáltató internetes honlapján hozzáférhetővé teszi.

Az üzletszabályzat és az általános szerződési feltételek módosításáról szóló közérthető tájékoztatót az MVM OTSZ Zrt a honlapján 5 évre visszamenőleg, valamint az ügyfélszolgálatán is hozzáférhetővé teszi.

Fogalommeghatározások

Az Üzletszabályzat alkalmazásában a felhasználó és a szolgáltató közötti jogviszonyban irányadók a Tszt. 3.§-ban, a Tszt. Vhr. 3. sz. mellékletének (Táv hő Közszolgáltatási Szabályzat) 2.1. pontjában és Szolnok Megyei Jogú Város Közgyűlése 41/2005. (X. 28.) önkormányzati rendelete 2.§-ban meghatározott fogalmak.

Az MVM OTSZ Zrt. működése

A társaság 2002. 03. 06-án alakult, az Oroszlányi Távhő Kft. részvénytársasággá történő átalakításával, annak általános jogutódjaként. A társaságot a cégbíróság 11-10-001601 cégjegyzékszámmon vette nyilvántartásba.

A társaság egyedüli részvényese az MVM Energetika Zártkörűen Működő Részvénytársaság. Az egyedüli részvényes gyakorolja a társaságnál a legfőbb szerv hatáskörét. Döntését írásban hozza meg, a határozat az ügyvezetéssel való közléssel válik hatályossá. A társaság ügyvezetését, operatív irányítását a vezérigazgató látja el. A működés törvényességét felügyelő bizottság, illetőleg könyvvizsgáló biztosítja.

A Társaság munkaszervezetét a vezérigazgató irányítja. A munkaszervezeten belül elkülönülnek az oroszlányi illetőleg a szolnoki üzemegység munkavállalói.

A vezérigazgató közvetlen irányítása alá tartozó szervezeti egységek:

1. vezérigazgatóság
2. távhőtermelés szervezeti egységei
3. távhőszolgáltatás szervezeti egységei
4. gazdálkodás szervezeti egységei
5. megfelelést támogató szervezeti egység

A szolnoki távhőtermelési és távhőszolgáltatási terület vezetője: az Üzemegység vezető

Az Üzemegység vezető közvetlen irányítása alá tartozó munkaterületek:

1. Fűtőművek üzemeltetése
2. Üzemfenntartás
3. Távhőszolgáltatás üzemeltetése
4. Távhőszolgáltatás beruházásai
5. Távhőszolgáltatási energetika

2.1. MVM OTSZ Zrt. szolnoki telephelyének alaptevékenysége

A társaság alaptevékenysége 2.2. pontban hivatkozott engedélyekben meghatározott tevékenységekre terjed ki. A szolgáltatás ellátásához szükséges távhőt saját szervezetével állítja elő, az előállított hőenergiát a Szolnok Megyei Jogú Város Önkormányzat tulajdonában lévő távhővezeték hálózatán juttatja el a felhasználókhoz.

A MVM OTSZ Zrt a jogszabályok, illetőleg az Üzletszabályzat rendelkezései szerint biztosítja felhasználói részére a távhőszolgáltatást.

2.2. MVM OTSZ Zrt. adatai

Cégneve: MVM Oroszlányi Távhőtermelő és Szolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság

Rövidített cégneve: MVM OTSZ Zrt

Székhelyének címe: 2840 Oroszlány, Bánki D. utca 2, Pf. 12.

Szolnoki üzemegységének címe: 5000 Szolnok, Széchenyi István krt 2.

Távhőszolgáltatói működési engedélyének száma: MEKH H1302/2022

Távhőtermelői működési engedélyének száma: MEKH H2328/2022

Távhőtermelő létesítmények (telephelyek)

Széchenyi Fűtőmű: 5000 Szolnok, Széchenyi István krt. 9678/35 hrsz

József Attila fűtőmű: 5000 Szolnok, Baross G. út 70. 4566/10 hrsz

Móra fűtőmű: 5000 Szolnok, Móra Ferenc u. 15. 1428/14 hrsz

TVM kazánház: 5000 Szolnok, Tószegi út 13. 19012/9/A/2 hrsz

Szolnoki ügyfélszolgálat címe: 5000 Szolnok, Súlyom u. 3.

Távhőszolgáltató és a felhasználó szerződéses viszonya

A közszolgáltatási jogviszonyokra, valamint a közszolgáltatási szerződésekre a Tszt. 37.-39. §-aiban és Tszt. Vhr. 3. sz. mellékletében (Távhő Közszolgáltatási Szabályzat, továbbiakban: TKSZ), továbbá Szolnok Megyei Jogú Város Közgyűlésének 41/2005. (X.28.) számú önkormányzati rendelete 5-11. §-aiban foglalt rendelkezéseket kell alkalmazni.

A közszolgáltatási szerződések típusai:

- általános közszolgáltatási szerződés,
- egyedi közszolgáltatási szerződés.

3.1. Igénybejelentés, tájékoztatás

3.1.1. Előzetes tájékoztatás

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

3.1.2. Igénybejelentés

A távhőszolgáltatásra, illetőleg a többletteljesítményre vonatkozó igényt az érdekeltnek a távhőszolgáltatónál írásban kell bejelentenie. A szerződésmódosítás érdekében történő igénybejelentésnek tartalmaznia kell:

- a) a szerződő fél azonosítására alkalmas adatokat;
- b) a felhasználási hely címét, helyrajzi számát;
- c) a távhőmennyiség mérésének a Távhő Közszolgáltatási Szabályzat 2.1.3. pontja szerinti helyét;
- d) a felhasználási helyen vételezni kívánt legnagyobb hőtéljesítményt (méretezési külsőhőmérséklet és méretezési, átlagos belső hőmérséklet megadásával) és a tervezett éves hőigényt;
- e) a távhővételezés megkezdésének tervezett időpontját;
- f) a távhő felhasználásának célját (fűtés, használati melegvíz-készítés, technológiai cél, hőhordozóval együttes igénybevétel) és a tervezett hőközponti technológia általános bemutatását (szekunder hőmérséklet igények stb.).

Egyéb felhasználó esetében a fentiekén túlmenően az alábbi kiegészítő adatok szükségesek:

- a) a szerződő fél azonosítására alkalmas adatok körében: név, cím, statisztikai azonosító, cégjegyzékszám, adószám;
- b) üzembiztonsági igények;
- c) műszaki kérdésekben illetékes kapcsolattartó elérhetőségei.

3.1.3. Igénybejelentésre történő tájékoztatás a szolgáltató részéről

Az új, vagy többletigény jelentkezése esetén a szolgáltató konkrét műszaki és gazdasági vizsgálat alapján meghatározza az igény kielégítésének műszaki-gazdasági feltételeit, a legkedvezőbb vételezési mód meghatározásában az igénylővel együttműködni.

Az igénybejelentésre az MVM OTSZ Zrt a megkeresés beérkezésétől számított 30 napon belül írásban köteles válaszolni.

A szolgáltatói tájékoztatás az alábbiakat tartalmazza

- a) az igény kielégítésének műszaki feltételeit, a bekapcsoláshoz szükséges, az igénybejelentő által elvégzendő munkálatok megjelölését;
 - az igényelt távhőenergiát a szolgáltató az üzemeltetésében lévő távhőrendszerek, mely pontjáról tudja ellátni;
 - csatlakozási pont meghatározása;
 - a felhasználói és szolgáltatói rendszerek összekapcsolásának műszaki feltételei, valamint a szükséges engedélyek felsorolása;
 - a mérőberendezés elhelyezési módja, és annak műszaki adatai;
 - a távhőszolgáltatás megkezdésének lehetséges időpontja;
- b) az igénybejelentőt terhelő költségek jogcímét, mértékét, a fizetendő csatlakozási díj összegét;
- c) azt az időtartamot, ameddig a távhőszolgáltató az általa adott ajánlathoz kötve van, amely 90 napnál rövidebb nem lehet.

A közölt feltételek elfogadásáról az igénybejelentő írásban köteles nyilatkozni.

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

3.2. Közzolgáltatási szerződésre vonatkozó rendelkezések

A távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvényben foglaltak szerint a távhőszolgáltatót a lakossági felhasználóval általános közzolgáltatási szerződéskötési kötelezettség, az egyéb felhasználóval egyedi közzolgáltatási szerződéskötési kötelezettség terheli.

Az általános közzolgáltatási szerződés határozatlan, az egyedi közzolgáltatási szerződés – eltérő megállapodás hiányában – határozott időre szól. Az általános közzolgáltatási szerződés létrejöhet hőközponti vagy épületrészenkénti mérés szerinti szolgáltatásra.

A távhőszolgáltató és a felhasználó között a közzolgáltatási szerződés – a jogszabályokban és jelen üzletszabályzatban meghatározott feltételekkel – a szolgáltatás igénybevételével is létrejön.

A közzolgáltatási 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 igénnyel jelentkező a szerződés tervezetét 30 napon belül aláírva nem küldi vissza, vagy arra vonatkozóan nem nyilatkozik.

Az általános közzolgáltatási szerződésnek tartalmaznia kell különösen:

- a szolgáltató és a felhasználó megnevezését és azonosító adatait,
- a felhasználási hely címét,
- a távhőellátás módját és a hőmennyiségmérés helyét,
- a hőmennyiségmérő helyének, azonosító adatainak megjelölését,
- a felhasználási helyet ellátó hőközponti azonosító adatait,
- a távhő díját, hatósági ár esetén az erre történő utalást,
- a díjfizetők nevét, címét, azonosító adatait,
- az elszámolásra, számlázásra díjfizetésre vonatkozó adatokat,
- mindazt az adatot, amelyet jogszabály, így különösen a Tsztt. és végrehajtási rendeletei előírnak.

Az egyedi közzolgáltatási szerződésnek tartalmaznia kell különösen:

- az általános közzolgáltatási szerződés megkötésére meghatározott feltételeket,

- a hőhordozó közeg megnevezését, a távhőszolgáltató által biztosított legnagyobb hőteljesítményt, az éves hőmennyiséget, a szolgáltatás egyéb mennyiségi és minőségi jellemzőit,
- a felhasználó által visszaadandó hőhordozó közeg mennyiségi és minőségi jellemzőit,
- az önkormányzat által jóváhagyott korlátozási sorrend szerinti besorolást.

A közszolgáltatási szerződés tartalmi elemeit részletesen a Tszt. Vhr. 3. sz. mellékletének 9. pontja tartalmazza.

Amennyiben a felhasználó az általános közszolgáltatási szerződést a Tszt. 38. §. (2) bekezdése alapján felmondja, a közszolgáltatási szerződés ismételt megkötéséhez a csatlakozási díjat ismételten meg kell fizetnie.

3.3. Távhőszolgáltató kötelezettségei és jogai

Az MVM OTSZ Zrt. a jogszabályokban megállapított szinten, a töle elvárható módon, a rendelkezésre álló és biztosítható műszaki-technikai feltételek mellett nyújtja a szolgáltatást, biztosítja a távhőhálózat megfelelő üzemeltetését, felügyeletét és karbantartását.

A távhőszolgáltatás feltételeit, annak szüneteltetését, korlátozását az Önkormányzati rendelet tartalmazza.

A távhőellátás keretében nyújtott fűtési szolgáltatást az év szeptember 15. napja és a következő év május 15. napja közötti időben teljesíti.

Fűtési időszakban a szolgáltató a fűtési szolgáltatást akkor indítja, ha a napi átlaghőmérséklet $+10\text{ °C}$ alá süllyed, vagy két egymást követő napon át 12 °C alatt marad. Fűtési időszakban a szolgáltató a fűtési szolgáltatást akkor állítja le, ha a külső átlaghőmérséklet három napon keresztül $+12\text{ °C}$ fok fölé emelkedik.

A szolgáltató és a felhasználó – külön megállapodással – az előbbieken meghatározott szabálytól eltérhet. A megállapodásban rögzíteni kell a szolgáltatás feltételeit, valamint annak ellenértékét. Ez a szabály az irányadó akkor is, ha a fűtési időszakban igényelnek az általánostól eltérő szolgáltatást.

Fűtési időszakon kívül a fűtésszolgáltatást csak írásos megrendelés alapján, és az erre vonatkozó szerződésben rögzített feltételek és szolgáltatási díj alkalmazásával végez a szolgáltató, amennyiben műszaki feltételek ezt lehetővé teszik.

A szolgáltató az előre tervezhető, szüneteltetéssel járó javítási, felújítási, karbantartási munkálatok végzésének időpontjáról és időtartamáról a fogyasztókat előre értesíti. Az értesítést a szüneteltetés megkezdése előtt legalább 8 nappal, szórólapokon, faliújságokon, hirdetményeken kell a felhasználókhöz eljuttatni.

3.3.1. Ellenőrzés

Az MVM OTSZ Zrt. jogosult a távhőrendszere üzembiztonsága, a vagyonbiztonság, valamint az élet-és egészségvédelem érdekében a felhasználó kezelésében vagy tulajdonában lévő berendezéseken ellenőrzést végezni.

Az ellenőrzés érdekében a felhasználó köteles a hozzáférést biztosítani. A távhőrendszer biztonságos üzemeltetését veszélyeztető műszaki hiányosságokat vagy szabálytalanságokat a szolgáltató jegyzőkönyvben rögzíti, meghatározza a hiányosságok, szabálytalanságok megszüntetésének határidejét, valamint felhívja a figyelmét kötelezettségének elmulasztásának jogkövetkezményeire. A hiányosságok megszüntetését, a határidő követően, a helyszínen ellenőrzi.

Az ellenőrzést a felhasználók érdekeinek figyelembevételével, hétköznap 8-20 óra között kell lefolytatni. Az ellenőrzést végző személynek arra feljogosító, fényképes igazolvánnyal kell rendelkeznie.

3.3.2. A kézbesítési szabályai

Az MVM OTSZ Zrt. a felhasználó, díjfizető részére szóló iratokat, értesítéseket, számlákat postai vagy elektronikus úton, illetve saját kézbesítő útján juttatja el a felhasználókhoz, díjfizetőkhoz, arra a címre, amelyik a közszolgáltatási szerződésben, vagy a díjmegosztásról szóló bejelentésben szerepel.

Az olyan küldeményeket, amelyekhez jogkövetkezmény kapcsolódik ajánlott-tértivevényes levélben küldi meg.

Ha a postai úton továbbított küldemény kézbesítése azért volt eredménytelen, mert a címzett az iratot nem vette át, az ellenkező bizonyításig a küldeményt a postai kézbesítés második megkísérlésének a napját követő 8. napon kézbesítettnek kell tekinteni.

3.4. Felhasználó és díjfizető jogai és kötelezettsége

3.4.1. Vételezés

A felhasználó a közszolgáltatási szerződésben foglaltak szerint jogosult távhőt vételezni.

A szolgáltató a hőmennyiségmérés helyéről a felhasználót **a közszolgáltatási szerződésben** annak megkötésekor tájékoztatja. A felhasználó, illetőleg képviselője jogosult arra, hogy a hőmennyiségmérők időnkénti leolvasását ellenőrizze.

Felhasználó a szolgáltatással összefüggő észrevételeivel a szolgáltatóhoz, a fogyasztóvédelmi szervhez, illetőleg az érdekképviselőhöz fordulhat.

3.4.2. Díjfizetés

A szolgáltatás igénybevételéért a felhasználó díjat köteles fizetni.

Hőközponti mérés esetén az alapidj és hődij, valamint a használati melegvíz alapidj, valamint készítéséhez szükséges víz-, csatornadíj és hődij kiegyenlítése – a tulajdonosok egymással történő megállapodása szerint – együttesen, vagy külön-külön épületrészenként történhet.

A felhasználó vagy díjfizető, mint tulajdonos, illetőleg a bérlő, használó közötti megállapodás alapján a bérlő, használó részére a szolgáltató a bejelentést követő hónaptól számláz. A szolgáltató a kérelem benyújtásakor szóban, valamint a változás bejegyzésének alapjául szolgáló nyomtatványon tájékoztatja a tulajdonost az őt terhelő helytállási kötelezettségről. A bérleti, használati jogviszony fennállása alatt a tulajdonos erre irányuló írásbeli kérelme esetén a szolgáltató tájékoztatást ad a bérlő, használó által felhalmozott hátralékról.

A hátralékos díj megfizetéséért – a hitelszerződésből eredő kötelezettségének eleget tenni nem tudó természetes személyek lakhatásának biztosításáról szóló törvény alapján az állam vagy a települési önkormányzat tulajdonában lévő lakóingatlanok valamint az egyes otthonteremtési állami feladatok karitatív szervezetek általi átvállalásáról szóló 2021. évi LXXXVI. törvény alapján ingyenesen az MR Községi Lakásalap Közhasznú Nonprofit Korlátolt Felelősségű Társaság tulajdonába kerülő ingatlanok kivételével – a tulajdonos egyszerű (sortartó) kezesként felel.

A szolgáltató a használati melegvíz készítéséhez felhasznált ivóvíz díját, az ahhoz kapcsolódó csatornadíjat, valamint a hődíjat és alapdíjat a mellékmérőkon mért fogyasztás alapján a díjfizetőnek számlázza.

Közös tulajdonban álló épületrész esetén az épületrész (lakás) tulajdonosai a díjért akkor is egyetemlegesen felelősek, ha a számla kiállítása csak egyikük nevére történt.

A szolgáltató a fel nem számított, tévedésből be nem szedett díjat az esedékesség napjától számított öt éven belül követelheti, a tévesen felszámított, illetve beszedett díjat öt éven belül jóváírja, vagy visszatéríti.

A távhőszolgáltató jogosult a felhasználó, vagy díjfizető lejárt tartozásába beszámítani az elszámolás vagy a számlakifogás eredményeképpen jelentkező túlfizetés (e pont alkalmazásában a továbbiakban: túlfizetés) összegét. A túlfizetés összegét a távhőszolgáltató a felhasználó vagy a díjfizető következő számláiban akkor számolhatja el, ha a felhasználó vagy a díjfizető eltérően nem rendelkezik. A távhőszolgáltató szerződésszegés miatt felmerülő fizetési kötelezettségét a felhasználó, vagy a díjfizető lejárt tartozásába beszámíthatja, valamint a felhasználó vagy a díjfizető következő számláiban elszámolhatja.

Szolgáltató a számla felhasználó részére történő eljuttatásáról oly módon gondoskodik, hogy a számla kiegyenlítésére a felhasználónak, díjfizetőnek a kézhezvételtől számítva legalább 15 nap rendelkezésére álljon.

3.4.3. Díjfizető személyében bekövetkező változás

Épületrészenkénti díjmegosztás esetén az épületrész tulajdonosa 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 személyesen, levélben vagy e-mailben bejelenteni.

A változás bejelentését a régi és új épületrész tulajdonos az érintett ingatlan adásvételi szerződése vagy a tulajdonjogot bizonyító egyéb okirat, valamint a felek által aláírt átadás-átvételi jegyzőkönyv bemutatása mellett, a szolgáltató ügyfélszolgálatánál kezdeményezheti.

A bejelentés elmulasztása esetén az alábbiak szerint kell eljárni:

- a) Amennyiben a tulajdoni lap adataiból megállapítható az új tulajdonos személye, valamint az a tény, hogy a bejelentett díjfizető meghalt, a számlát az új tulajdonos nevére kell kiállítani, a tulajdoni lap szerinti változás időpontjától kezdődően. Ebben az esetben a régi tulajdonos nevére kiállított számlákat stornózni kell, kivéve, ha a kibocsátott számlákat kifizették.
- b) Amennyiben a tulajdonosváltás élők közötti jogügyleten alapul, a fizetési kötelezettség a bejelentés megtörténtéig a régi díjfizetőt terheli, az új díjfizető – tulajdonjoga keletkezésének időpontjától függetlenül – a díjat a régi díjfizető nevére kiállított számla alapján köteles megfizetni, a késedelmes fizetéshez kapcsolódó kamattal együtt. A számlázás módosítására csak a bejelentést követő hónap első napjától kerül sor.

Eltérő megállapodás hiányában a melegvízmérőkön és költségosztókon a változás napjáig 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 régi és az új tulajdonos együttesen felel a változásjelentéshez bejelentett adatok helyességéért.

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 számlázza.

3.5. Mérés és elszámolás rendje

A szolgáltatott és a felhasznált távhő díjának elszámolása hiteles hőmennyiségmérés alapján történik. A távhőszolgáltató a felhasznált távhő mennyiségét a vonatkozó helyi önkormányzati rendeletben meghatározott helyen, a hőközpontban vagy – amennyiben a hiteles hőmennyiségmérés feltételei rendelkezésre állnak – a hőfogadó állomáson köteles hiteles hőmennyiségmérővel mérni és elszámolni.

A helyi rendeletben foglalt rendelkezések szerint a szolgáltató a fűtési hőfogyasztást épületenként a távfűtött épületeket ellátó hőközpontokban és hőfogadóknak beépített hőmennyiségmérőkön köteles mérni, a rendeletben foglaltak szerint számlázni, valamint a felhasználókkal elszámolni.

3.5.1. Fűtési hőfogyasztás mérése esetén

A távhőfogyasztás mérésére vonatkozó előírásokat a 41/2005.(X.28.) önkormányzati rendelet 32-35.§.-ai tartalmazzák.

A távhőellátásba kapcsolt épületeket ellátó hőközpontokban, hőfogadóban beépített hőfogyasztás mérők feladata az onnan ellátott felhasználók hőfogyasztásának folyamatos mérése.

A hőfogyasztás elszámolására kizárólag hitelesített mérőműszer alkalmazható, a 127/1991 (X.09) Korm. rendelet 2. számú mellékletében foglaltak alapján.

3.5.1.1. Fűtési hőfogyasztás mérőkre vonatkozó rendelkezések

➤ **Ellenőrzés, leolvasás azok típusai szerint:**

a) Időszakos leolvasás

A leolvasást a szolgáltató havonta egy alkalommal végzi. A leolvasás alkalmával a szolgáltató dokumentálja az épület „Szolgáltatói és fogyasztói hőközpontok, hőfogadók leolvasó lapja” dokumentumon a hőfogyasztás mérő mérőállását és az elfogyasztott hőmennyiséget, továbbá ellenőrzik a mérőműszer működőképességét, sértetlenségét, a hitelesítést tanúsító plombázarak épségét.

b) Rendkívüli leolvasás

A leolvasásra a mérőműszer meghibásodása, javítása, cseréje, továbbá a felhasználó képviselője, vagy a szolgáltató kezdeményezése alapján a szolgáltató és a felhasználó képviselője jelenlétében a leolvasási adatok, illetve egyéb megállapítások közös jegyzőkönyvezett dokumentálása mellett kerül sor. A jegyzőkönyvben az alábbi adatokat kell rögzíteni:

- a felhasználó és a szolgáltató képviselőjének neve,
- a hőközpont, vagy hőfogadó megnevezése, címe,
- a leolvasás, illetve ellenőrzés időpontja,
- a mérőműszer típusa, gyári száma,
- a működőképességre vonatkozó megállapítások,
- a mérőállás,
- egyéb megállapítások.

c) Elszámolási leolvasás

A leolvasásra fűtési hőfogyasztás mérése esetén a fűtési időszak elején (a fűtésszolgáltatás igénybevétele megkezdésének időpontjában) valamint a fűtési időszak végén (a fűtésszolgáltatás igénybevétele befejezésének időpontjában) kerül sor.

➤ **Hőfogyasztás mérők cseréje:**

Az elszámolási hőfogyasztás mérő cseréjekor a szolgáltató az alábbi adatokat rögzíti a munkalapon:

- a) a szolgáltató képviselőjének neve;
- b) a hőközpont, vagy hőfogadó megnevezése, címe;
- c) a mérőműszer cseréjének időpontja;
- d) a leszerelt mérőműszer típusa, gyári száma, mérőállása;
- e) a beépített mérőműszer típusa, gyári száma, mérőállása;
- f) egyéb megállapítások.

3.5.1.2. Fűtési hőfogyasztás megosztása és elszámolása

A lakó- és vegyes használatú épületek fűtési hőfogyasztása díjának elszámolási alapját az épületeket ellátó hőközpontokban, hőfogadókban beépített, szolgáltatói tulajdonban lévő hiteles hőmennyiségmérőn mért hőfogyasztás képezi.

A Szolgáltató évente legalább egy alkalommal elkészíti a hőmennyiségmérőn mért hőfogyasztás díjfizetők közötti megosztását és elszámolását.

A fűtési hőfogyasztás mérésének, megosztásának és elszámolásának részletes feltételeit, így különösen a szolgáltatás helyét, mértékét és tartamát, a távhőszolgáltatás díja épületrészenkénti (pl. lakásonkénti) megosztásának és kiegyenlítésének módját az egyes távfűtött épületek hőellátására kötött általános közszolgáltatási szerződés mellékletét képező megállapodásban kell rögzíteni.

Szerződés nélküli közszolgáltatási jogviszony esetén, továbbá épületrészenkénti díjfizetési rendszerben az érdekeltek megállapodásának hiányában a díj megosztása során szolgáltató a Tszt., továbbá az önkormányzat vonatkozó hatályos rendeletében foglalt költségosztási elveket köteles alkalmazni.

A távfűtött épületek tulajdonosi közössége évente kezdeményezheti a szolgáltatónál a következő fűtési időszak költségosztási elveinek módosítását.

Az egyeztetés határideje:

- a) költségosztók alapján történő elszámolás esetén a tárgyévi leolvasás időpontja,
- b) egyéb elszámolási mód esetén az érintett fűtési időszak kezdő napja.

A fűtési költségosztáshoz szükséges elszámolási arányokat és nyilatkozatokat a felhasználó képviselője biztosítja a szolgáltató részére.

3.5.2. Használati melegvíz fogyasztás esetén

A használati melegvízmérők – az egyedi közszolgáltatási szerződés alapján ellátott felhasználók, illetve a bérleti konstrukcióban felszerelt mérők kivételével - a felhasználók, díjfizetők tulajdonát képezik. A saját tulajdonú használati melegvízmérők beépítésének költségét a felhasználók, díjfizetők viselik, a rendeltetésszerű használat melletti hitelesítésének végrehajtása és költsége a szolgáltatót terheli.

A bérbe vett melegvízmérők esetén a Bérbeadó és a szolgáltató (Bérlő) kötelezettségeit a melegvízmérők bérbeadására, felszerelésére, karbantartására kötött bérleti szerződés rögzíti.

A használati melegvíz fogyasztás elszámolására kizárólag hitelesített mérőműszer alkalmazható.

A felhasználók a használati melegvízmérők hitelesítés miatti cseréjének kivitelezését kötelesek a szolgáltató részére lehetővé tenni.

A felhasználók, illetve díjfizetők kötelesek a mérőeszközök, vagy a mérőeszközök hitelességét tanúsító jelek sérülését vagy hiányát, továbbá a mérőeszközök meghibásodását haladéktalanul a szolgáltató központi diszpécser szolgálatnak bejelenteni.

3.5.2.1. Használati melegvízmérőkre vonatkozó rendelkezések

➤ **A használati melegvízmérők leolvasását, ellenőrzését el kell végezni:**

- ❖ Általános Közszolgáltatási Szerződés alapján ellátott felhasználási helyek esetében a díjfizető, vagy a szolgáltató kezdeményezése alapján a fogyasztás időszakos elszámolása, vagy ellenőrzése céljából; a mérőműszer meghibásodása, javítása, cseréje esetén.

- ❖ Egyedi Közszolgáltatási Szerződés alapján ellátott felhasználási helyek esetében a havi fogyasztás elszámolása, vagy ellenőrzése céljából; a mérőműszer meghibásodása, javítása, cseréje esetén; a felhasználó, vagy szolgáltató kezdeményezése alapján.

Ellenőrző leolvasás a szolgáltató és a díjfizető jelenlétében a leolvasási adatok, illetve egyéb megállapítások közös jegyzőkönyvezett dokumentálása mellett, kerülhet sor.

A jegyzőkönyvben az alábbi adatokat kell rögzíteni:

- a) a felhasználó, vagy díjfizető és a szolgáltató képviselőjének neve;
- b) a használati melegvízmérő beépítési helye, címe;
- c) a leolvasás, illetve ellenőrzés időpontja;
- d) a mérőműszer típusa, gyári száma;
- e) a működőképességre vonatkozó megállapítások,
- f) a mérőállás,
- g) egyéb megállapítások

➤ **Használati melegvízmérők cseréje**

A használati melegvízmérő cseréjére díjfizető, illetve a szolgáltató képviselőjének jelenlétében az alábbi adatok jegyzőkönyvezett dokumentálása mellett kerülhet sor:

- a) díjfizető és a szolgáltató képviselőjének neve, aláírása,
- b) a használati melegvízmérő beépítési helye, címe,
- c) a mérőműszer cseréjének időpontja,
- d) a leszerelt mérőműszer típusa, gyári száma, szolgáltatói plomba száma, mérőállása,
- e) a beépített mérőműszer típusa, gyári száma, szolgáltatói plomba száma, mérőállása,
- f) a csere oka,
- g) a plomba sértetlenségére utaló megjegyzés.

3.5.2.2. Használati melegvíz fogyasztás elszámolása

A használati melegvíz fogyasztás díját

- a) lakó- és vegyes használatú épületben a felhasználási hely épületrészeiben (lakásaiban, helyiségeiben) beépített hiteles vízmérőkön mért mennyiség alapján lakossági felhasználók hőfelhasználás esetében évente legalább két alkalommal,
- b) egyéb épületben a felhasználási helyet ellátó hőközpontban, hőfogadóban beépített, szolgáltatói tulajdonban lévő hiteles vízmérőkön mért mennyiség alapján a tárgyhónapot követő hónapban kell elszámolni.

A használati melegvízfogyasztást havonta 15 m³ fogyasztás alapulvételével kell számlázni, ha a díjfizető

- a lakásában hitelesített mellékmérőt, költségosztót nem enged felszerelni,
- a hitelesített mellékmérőt, költségosztót leszereli,
- a mellékmérő adatainak a meghamisításával vagy megkerülésével vizet vételez,
- hátraléka eléri az 50.000 Ft-ot, de nem engedi meg a használati melegvízmérő leszerelését,
- a használati melegvízmérőt egy éven át nem engedi leolvasni.

3.6. Szerződésszegés és következményei

3.6.1. Szerződésszegés a távhőszolgáltató részéről

A szolgáltatói szerződésszegő magatartás és annak jogkövetkezményei a Tszt. 49.§. (1) bekezdése, az 50.§. (1)-(6) bekezdéseiben és az 51.§. (1) bekezdésében, valamint Szolnok Megyei Jogú Város Közgyűlése 41/2005.(X.28.) önkormányzati rendeletének 25. és 27.§-aiban foglaltak alapján az alábbiak.

- a) A távhőszolgáltatást a közszolgáltatási szerződésben meghatározott időpontban nem kezdi meg.
Jogkövetkezmény: a szolgáltató köteles a felhasználó vagy díjfizető részére az önkormányzat rendeletében meghatározott mértékű kötbért fizetni.
- b) A távhőt nem a közszolgáltatási szerződésben meghatározott, illetőleg nem a tőle elvárható módon szolgáltatja.
Jogkövetkezmény: a szolgáltató köteles a felhasználó, vagy díjfizető részére az önkormányzat rendeletében meghatározott mértékű kötbért fizetni.
- c) 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.
- d) A távhőszolgáltatás előre tervezhető munkák miatti szüneteltetéséről a felhasználót az üzletszabályzatban vagy a közszolgáltatási szerződésben előírt módon és időben nem értesíti.
Jogkövetkezmény: a szolgáltató köteles a felhasználó, vagy díjfizető részére az önkormányzat rendeletében meghatározott mértékű kötbért fizetni.
- e) Felróható magatartása folytán a távhőszolgáltatás megszűnik vagy azt Tszt. 40-41.§-okban foglaltakon túlmenően szünetelteti, vagy korlátozza.
Jogkövetkezmény: a szolgáltató köteles a felhasználó vagy díjfizető részére a díj arányos részére visszatéríteni.
- f) 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.
- g) Ha a felhasználói berendezések műszaki állapota megfelelő, akkor szolgáltatói szerződésszegésnek minősül a felhasználóval szemben, ha a használati melegvíz hőmérséklete a kifolyónál, vételezési helyen egy perc használat után nem éri el a 40 °C hőmérsékletet.
Jogkövetkezmény: a szolgáltató köteles a felhasználó, vagy díjfizető részére az önkormányzat rendeletében meghatározott mértékű díjvisszatérítést fizetni.

3.6.2.Szerződésszegés a felhasználó, illetve díjfizető részéről

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

- a) A szerződésben meghatározott hőtéljesítményt túllépi.
Jogkövetkezmény: a felhasználó, illetve díjfizető köteles a szolgáltató részére az önkormányzat rendeletében meghatározott mértékű pótdíjat fizetni.
- b) A távhő folyamatos és biztonságos szolgáltatását, illetőleg más felhasználó, vagy díjfizető szerződésszerű távhővételezését zavarja, vagy veszélyezteti.
Jogkövetkezmény: a szolgáltató a távhőszolgáltatást felfüggesztheti, vagy a közszolgáltatási szerződést felmondhatja.
- c) A mérőeszközt, vagy a mérőeszköz hitelességét tanúsító jelet (plombázár, hitelesítési bélyegzés, matrica) eltávolítja, vagy megrongálja, továbbá a mérőeszköz meghibásodását, sérülését, illetve a mérőeszköz hitelességét tanúsító jelek sérülését, illetve hiányát haladéktalanul a távhőszolgáltatónak nem jelenti be.
Jogkövetkezmény: a felhasználó, illetve díjfizető köteles a szolgáltató részére az önkormányzat rendeletében meghatározott mértékű pótdíjat fizetni.
- d) A felhasználó a tulajdonában lévő elszámolási használati melegvízmérő előzetes, postai vagy elektronikus úton, illetőleg a weboldalon közzétett szolgáltatói értesítés szerinti időpontban történő javításának vagy hitelesítés miatti cseréjének kivitelezését nem teszi lehetővé.
Jogkövetkezmény: a felhasználó, illetve díjfizető köteles a szolgáltató részére a 3.5.2.2. pont szerinti díjat fizetni, továbbá a szolgáltató a távhőszolgáltatást a szerződésszegő állapot megszüntetéséig felfüggesztheti.
- e) 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.
- f) A távhő díját nem vagy nem a szerződésben meghatározott időben fizeti meg.
Jogkövetkezmény: a szolgáltató a távhőszolgáltatást felfüggesztheti.
- g) A távhőszolgáltatás díját a szolgáltató tértivevényes levélben küldött írásbeli felszólítás ellenére, az esedékesség lejártát követő 60 napon belül nem fizeti meg.
Jogkövetkezmény: a szolgáltató a közszolgáltatási szerződést felmondhatja.
- h) A korlátozási rendelkezéseknek nem tesz eleget.
Jogkövetkezmény: a felhasználó, illetve díjfizető köteles a szolgáltató részére az önkormányzat rendeletében meghatározott mértékű pótdíjat fizetni.

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

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

- j) Szabálytalan vételezésnek minősül a felhasználói tulajdonú elszámolási melegvízmérő(k) beépítési kötelezettségének elmulasztása.

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

Szolgáltató a távhőszolgáltatás felfüggesztését és a közszolgáltatási 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 közszolgáltatási szerződés nélküli távhőfogyasztás esetén – az ebből származó jogkövetkezményekért – az érintett ingatlan ingatlan-nyilvántartás szerinti tulajdonosa felel.

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 és a felhasználó, illetve díjfizető köteles a vonatkozó, hatályos önkormányzati rendeletben meghatározott mértékű pótdíj megfizetésére.

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

3.7. A közszolgáltatási szerződés felmondása

3.7.1. Szerződés felmondás a felhasználó részéről

Az általános közszolgáltatási szerződést a felhasználó 30 napos felmondási időre mondhatja fel, amennyiben együttes feltételként maradéktalanul eleget tesz a Tszt. 38.§ (2) bekezdésében foglaltaknak.

3.7.2. Szerződés felmondás a szolgáltató részéről

Az általános közszolgáltatási szerződést a szolgáltató az alábbi, szerződésszegésnek minősülő esetekben mondhatja fel:

- amennyiben a felhasználó, a távhő folyamatos és biztonságos szolgáltatását, illetőleg más felhasználó vagy díjfizető szerződésszerű távhővételezését zavarja, vagy veszélyezteti;
- amennyiben a felhasználó, a távhő díját nem, vagy nem a szerződésben meghatározott időben fizeti meg.

Az általános közszolgáltatási szerződésnek a fentiek szerinti felmondása esetén – eltérő megállapodás hiányában – a távhőszolgáltató jogosult és köteles a felhasználási helyen lévő szolgáltatói berendezéseket, valamint a tulajdonát képező hőközpontot leszerelni, és az annak folytán megüresedő helyiséget, illetve helyiségeket az épülettulajdonos rendelkezésére bocsátani, kivéve, ha a szolgáltató a szolgáltatói berendezésekkel, illetőleg a hőközpontból más felhasználó távhőigényét továbbra is kielégíti.

Távhőszolgáltatás díjtételeivel kapcsolatos rendelkezések

4.1. Díjak megállapítása

4.1.1. Lakossági felhasználók és a külön kezelt intézmények esetén

A távhőszolgáltatásról szóló Tszt. 57/D. § (1) bekezdése szerint a lakossági felhasználónak és a külön kezelt intézménynek nyújtott távhőszolgáltatás (fűtés és használati melegvíz) díját – mint legmagasabb hatósági árat (továbbiakban: hatósági ár) -, a hatósági ár szerkezetét és alkalmazási feltételeit a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal javaslatának figyelembevételével a miniszter rendeletben állapítja meg.

4.1.2. Egyéb felhasználók esetén

Az egyéb felhasználóknak nyújtott távhőszolgáltatás (fűtés és használati melegvíz) legmagasabb díját az önkormányzat előzetes tájékoztatása mellett a távhőszolgáltató állapítja meg.

4.1.3. Egyéb díjak esetén

Szolnok Megyei jogú Város Önkormányzata a vonatkozó helyi rendeletében határozza meg a távhőszolgáltatási csatlakozási díjat, a távhőszolgáltatási csatlakozási díj fizetési feltételeit, valamint a lakossági felhasználónak és a külön kezelt intézménynek

nyújtott távhőszolgáltatásra vonatkozó, az 57/D. § (1) bekezdés szerinti miniszteri rendeletben nem szabályozott díjalkalmazási és díjfizetési feltételeket.

4.2. Fizetési határidő

A távhőszolgáltatást igénybe vevő felhasználó, illetve díjfizető köteles a számlában feltüntetett díjat az alábbi fizetési határidők szerint megfizetni:

- a) Lakóépületek és vegyes használatú épületek esetében a tárgyhavi számlát: lakossági felhasználók esetén a számlán feltüntetett fizetési határidőig (tárgyhónap utolsó napja).
- b) Egyéb felhasználók esetében a számlán feltüntetett fizetési határidőig.

A szolgáltató köteles a számla felhasználó, díjfizető részére történő eljuttatásáról oly módon gondoskodni, hogy a számla kiegyenlítésére a felhasználónak, díjfizetőnek a kézhezvételtől számítva legalább 15 nap rendelkezésére álljon.

4.3. Késedelmes fizetés esetén alkalmazott intézkedések

Amennyiben a felhasználó, díjfizető a számla összegét annak esedékességekor nem egyenlíti ki, a Ptk.-ban meghatározott mindenkor érvényes késedelmi kamatot köteles megfizetni. A kamatfizetési kötelezettség kezdő időpontja a fizetési határidők szerinti esedékességet követő nap. A kamat összegét a késedelem időtartamára a Ptk. jogszabályi rendelkezéseit alapul véve kell kiszámítani.

A szolgáltató jogosult a felhasználó, illetve díjfizető késedelmes fizetéséből fakadó egyéb költségeinek (pl. jogi eljárások költsége, posta költség) felszámítására is.

Késedelmes teljesítés esetén - amennyiben a befizetett összeg a teljes tartozás és járuléakai kiegyenlítésére nem elegendő – szolgáltató a Ptk-nak a pénztartozások elszámolására vonatkozó hatályos rendelkezéseit alkalmazza.

4.3.1. Hátralék kezelése

A fizetési hátralékok behajtásának leghatékonyabb formája a hátralékos felhasználókkal, illetve díjfizetőkkel való személyes kapcsolattartás, továbbá az érintettek együttműködése esetén fizetési halasztás, vagy részletfizetési megállapodás megkötése.

Amennyiben a felhasználó, díjfizető a fizetésre felszólító levél **megküldése**, vagy a tartozás rendezésére irányuló, a felhasználó, díjfizető által kezdeményezett személyes tárgyalás után sem fizeti meg a díjtartozását, a távhőszolgáltató jogi eszközökkel érvényesíti követelését, a díjhátralék rendezéséig jogosult a szolgáltatás korlátozására, vagy felfüggesztésére.

4.3.2. Az ingatlan tulajdonos helytállási kötelezettsége

A távhőszolgáltatási díj díjfizető (bérlő, vagy használó) által történő megfizetéséért az érintett ingatlan tulajdonosát egyszerű (sortartásos) helytállási kötelezettség terheli. A sortartási kifogás a kötelezett és a tulajdonos együttes perlését nem gátolja.

Amennyiben a díjfizető az előírt határidőkre nem tesz eleget fizetési kötelezettségének szolgáltató köteles a díjfizetővel szemben alkalmazható minden jogi intézkedést megtenni a díjhátralék megfizettetésére.

A távhőszolgáltatással kapcsolatos díjfizetési kötelezettség és más pénztartozás a társasház tulajdonostársait és a lakásszövetkezet tagjait egyetemlegesen nem terheli. Épületrészenként külön-külön díjfizetés esetén a felhasználó az egyes díjfizetők, továbbá a díjfizető más díjfizetők díjtartozásának megfizetéséért nem tartozik felelősséggel.

4.3.3. Szolgáltatói díjvisszafizetések elszámolásának módjai

A távhőszolgáltató jogosult a felhasználó vagy díjfizető lejárt tartozásába beszámítani az elszámolás vagy a számlakifogás eredményeképpen jelentkező túlfizetés (e pont alkalmazásában a továbbiakban: túlfizetés) összegét. A túlfizetés összegét a távhőszolgáltató a felhasználó vagy a díjfizető következő számláiban akkor számolhatja el, ha a felhasználó vagy a díjfizető eltérően nem rendelkezik. A távhőszolgáltató szerződésszegés miatt felmerülő fizetési kötelezettségét a felhasználó vagy a díjfizető lejárt tartozásába beszámíthatja, valamint a felhasználó vagy a díjfizető következő számláiban elszámolhatja.

Panaszok, reklamációk, egyéb ügyek ügyintézési rendje

5.1. 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, díjfizetőt legkésőbb a kifogás vételétől számított 15 napon belül írásban értesíteni.

Amennyiben a jogosnak minősülő számlakifogás miatt a felhasználót, díjfizetőt díjvisszatérítés illeti meg, úgy a szolgáltató a visszatérítés jogosságának megállapítását követően 4.3.3. pontja szerint jár el.

5.2. Kifogás az elszámolás alapját képező mérővel szemben

Az elszámolás alapját képező mérőeszköz mérésügyi megfelelőségét, illetve a mérés technológiai helyének az önkormányzat rendeletében foglaltak szerinti megfelelőségét a felhasználó kérésére a távhőszolgáltató köteles a mindenkor hatályos előírások 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 távhőszolgáltatót terheli.

Amennyiben a vizsgálat eredménye szerint a mérő megfelelően működik, illetve a mérési pontosság a megengedett hibahatárt nem lépi túl az előző költségeket a távhőszolgáltató jogosult a felhasználóra áthárítani.

Az elszámolási mérőeszköz meghibásodása esetén a meghibásodás időtartamára az előző év azonos időszakában mért mennyiség azonos szolgáltatási, illetve vételezési körülményeire korrigált 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.

5.3. Elégtelen szolgáltatásra vonatkozó kifogás

Amennyiben a szolgáltató a vonatkozó szabványokban és jogszabályokban megállapított távhőszolgáltatási minőségi paraméterektől eltér, a felhasználó, illetve

díjfizető minőségi kifogással fordulhat a szolgáltatóhoz. 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 felmerülő költségek megtérítése mellett végzi, kivéve, ha a felhasználó a tulajdonát képező rendszerek üzemeltetésére üzemeltetési és karbantartási szerződést kötött a szolgáltatóval.

Az olyan bejelentések 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.

5.4. Központi diszpécsterszolgálat ügyintézési rendje

Cím: Szolnok, Széchenyi krt.2.

Tel.: 56/423-420

Hibafelvétel: 0⁰⁰-24⁰⁰ óráig

Hiba- és panaszfelvétel módja: személyesen, vagy telefonon.

Fogadható hiba- és bejelentések típusai: - szolgáltatói rendszer meghibásodás,
- felhasználói rendszer meghibásodás,
- szolgáltatás minőségi kifogás,
- elszámolási mérő meghibásodás.

A központi diszpécser szolgálat feladatai

- a) felveszi és regisztrálja a felhasználói, vagy díjfizetői bejelentéseket az erre létrehozott nyilvántartásokban.
- b) eldönti az intézkedések sorrendiségét és fontosságát,
- c) kitölti és a hibaelhárítást végző csoport felé továbbítja a munkalapokat, majd visszaérkezés után a dokumentálja a hibaelhárítás tényét, illetve megrendelésre végzett javítás esetén a munkalapot továbbítja a könyvelés felé,
- d) tartja a kapcsolatot a hibaelhárítást végző csoport tagjaival,
- e) az MVM OTSZ Zrt szolgáltatásaival kapcsolatos tájékoztatást és információkat a felhasználók, illetve díjfizetők részére szóban megadja,

5.5. Hibabejelentések regisztrálása

Az ügyeletes diszpécser a hozzá beérkező hibabejelentéseket köteles az erre létrehozott nyilvántartásban bejegyezni.

Távhőszolgáltató együttműködése

6.1. Távhőszolgáltató együttműködése a felhasználóval

6.1.1.Ügyfélszolgálati tevékenység

A közszolgáltatási tevékenységet folytató szolgáltató a felhasználókkal, díjfizetőkkel történő közvetlen kapcsolattartási, valamint a szolgáltatással összefüggésben felmerülő egyéb ügyintézési feladatok, ún. ügyfélkapcsolatok ellátására Ügyfélszolgálatot működtet.

Az ügyfélszolgálat feladatai

- A szolgáltatást érintő eljárásokról és feltételekről általános tájékoztatás nyújtása.
- Díjfizető személyében bekövetkező változás kezelése.
- Ügyfél igénye esetén számlázási mód, fizetési mód váltás.
- Ügyfél kérésére számlamásolat készítése.
- Segítség nyújtása a számlák tartalmának megértéséhez, vagy az aktuális folyószámla egyenleg egyeztetéséhez.
- Ügyfelektől érkező reklamációk és panaszok kezelése
- Felhasználói adatok felvétele/módosítása/törlése nyilvántartási rendszerben (Törzsadatkezelés).
- Irratári tevékenységen kívüli dokumentumkezelés.
- Részledfizetési igények, fizetési haladékok kezelése a Méltányossági ügyek intézésének szabályzata szerint.
- Személyes ügyfélszolgálati irodák, telefonos ügyfélszolgálat működtetése, írásos (levél, email, e-ügyintézés keretében érkező stb. dokumentumok) megkeresések feldolgozása.

Állandó ügyfélszolgálati iroda címe:

Az ügyfélszolgálati iroda ügyintézési helye és rendje:

Cím: 5000 Szolnok, Sólyom u. 3.
Telefon/Fax: 06-56-423-421
Telefon: 06-56-421-306
E-mail: szolnokusz@mvmtavho.hu

Az ügyfélszolgálati iroda a hét legalább egy napján 12 órán keresztül folyamatosan nyitva tart. Munkanap áthelyezés esetén is legalább a hét egy munkanapján biztosítani kell a 12 órás nyitvatartási rendet.

Nyitvatartási rend:

Hétfő	8:00 - 14:00
Kedd	8:00 - 14:00
Szerda	7:00 - 19:00
Csütörtök	8:00 - 14:00
Péntek	zárva

Írásbeli megkeresések fogadása

- 1.1 Levelezési cím: 2840 Oroszlány, Bánki Donát u. 2. Pf.12.
- 1.2. 5000 Szolnok, Széchenyi krt. 2.
- 1.2 Központi e-mail cím: szolnokusz@mvmtavho.hu
- 1.3 Ügyfélszolgálati internetes elérhetősége: mvmtavho.hu/szolnok

6.1.2.Panaszbejelentések regisztrálása

Felhasználói, illetve díjfizetői panaszbejelentés alapján a panaszról felvett jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell az alábbiakat:

- a) a szolgáltató neve és címe
- b) a felhasználó, díjfizető neve, lakcíme, vagy elektronikus levelezési címe
- c) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- d) a panasz részletes leírása, a bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- e) a szolgáltató nyilatkozata a bejelentő panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnal kivizsgálása lehetséges,
- f) a jegyzőkönyvet felvevő személy és – telefonon, vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével – a bejelentő aláírása,
- g) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,
- h) telefonon, vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosító száma,

6.1.3.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 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 <https://szolnok.mvmtavho.hu/fogyasztovedelem> linken elérhető felületei szervekhez fordulhat.

6.2. Távhőszolgáltató együttműködése a felhasználói érdekképviseléssel

Az MVM OTSZ Zrt a Tszt. -ben, valamint a végrehajtására kiadott kormányrendeletben foglalt szabályok szerint együttműködik az országos és helyi fogyasztóvédelmi hatósággal és a felhasználók társadalmi érdekképviselői szerveivel.

Az együttműködés célja:

- megismerje véleményüket,
- tájékoztassa őket a tervezett intézkedésekről,
- visszajelzést adjon az általuk közvetített panaszok és észrevételek kivizsgálásának eredményéről,
- rendelkezésükre bocsátja a hatáskörük gyakorlásához szükséges információkat, adatokat.

Fogyasztóvédelmi hatóság: Jász-Nagykun-Szolnok Vármegyei Kormányhivatal, Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály

Cím: 5000 Szolnok, Indóház út 8.

Tel.: 56/795-165

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

Felhasználói érdekképviselő: Minden olyan érdekképviselői szerv, amelynek alapító okirata tartalmazza a távhő felhasználók érdekeinek képviseletét.

Az MVM OTSZ Zrt a fogyasztóvédelmi szervek, felhasználói érdekképviselők hatáskörébe tartozó, a felhasználókat érintő kérdésekben az együttműködést nem tagadhatja meg, a közérdekű adatokat - kivéve a szolgálati titkot – számukra hozzáférhetővé teszi.

A társaság a felhasználók érdekei maradéktalan érvényre juttatása érdekében fogyasztóvédelmi referenst alkalmaz. A referens feladata a társaság tevékenységének fogyasztóvédelmi szempontból való figyelemmel kísérése, kapcsolat a fogyasztóvédelmi hatósággal, és egyéb, fogyasztóvédelmi feladatokat is ellátó állami szervekkel.

Adatvédelemre vonatkozó szabályok

A távhőszolgáltató a természetes személy felhasználók/díjfizetők személyes adatait az Infotv. előírásainak megfelelően kezeli. Az Infotv. rendelkezéseivel összhangban a Tszt. vonatkozó rendelkezései szerint a távhőszolgáltató jogosult az érintettek tájékoztatása mellett a közszolgáltatási szerződés hatálybalépésétől, a közszolgáltatási szerződés megszűnése után a követelések kiegyenlítéséig a felhasználók/díjfizetők adatai közül azokat kezelni, amelyek a felhasználók/díjfizetők azonosításához, a közszolgáltatási szerződés teljesítéséhez szükségesek.

Ennek keretében jogosult a felhasználók/díjfizetők azonosító adatai közül természetes személyek vonatkozásában a névre, lakcímre, születési időre és helyre, valamint a természetes személy anyjának nevére vonatkozó adatokat, egyéb szervezetek vonatkozásában a névre, székhelyre, képviselő nevére, és a díjfizetésre vonatkozó adatokat a közszolgáltatási szerződésen alapuló kötelezettségeinek teljesítése, jogainak gyakorlása céljából kezelni.

Ugyanezen adatkezelői jogok illetik meg a felhasználók képviselőit, a felhasználók/díjfizetők előbbiekben megjelölt adatai tekintetében. A távhőszolgáltató továbbá jogosult az általa kezelt adatok közül azokat, amelyek a tevékenységgel összefüggő adatkezelés céljából szükségesek, átadni azoknak, akik a távhőszolgáltató megbízásából a díjak számlázását és beszedését, a követelések kezelését vagy az ügyfél-tájékoztatást végzik.

Az adatok közül az adatkezelés céljához szükséges adatok átadhatók:

- a) a számlázási és szolgáltatási jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervezetek részére;

- b) a távhőszolgáltató megbízása alapján a számlázást, a követelések 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 nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közvédas bűncselekmények üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, az ügyésznek, valamint a bíróságnak;
- e) a Vht. előírásai szerint a végrehajtónak,

Az a)-c) és e) pontok esetében az átadásról, illetőleg az átadott adatokról az érintettet egyidejűleg tájékoztatni kell. Az átadott adatokkal kapcsolatban az átvevőket az engedéllyessel azonos titoktartási kötelezettség terheli.

A távhőszolgáltató törvényi felhatalmazásán felül az érintett hozzájárulása esetén kapcsolattartási célból a felhasználók/díjfizetők telefonszáma, valamint e-mail címére vonatkozó, a visszautalások kezelése céljából a bankszámlaszámra vonatkozó adatokat is kezeli. Az adatkezelés a közszolgáltatási szerződés megszűnése után a követelések kiegyenlítéséig tart, amennyiben a díjfizető személyében változás áll be, úgy a változást követően is a követelések kiegyenlítésének idejéig.

A távhőszolgáltató a személyes adatok kezelése során, a honlapján közzétett adatfeldolgozókat veszi igénybe.

([https://szolnok.mvmtavho.hu/upload/editor/Adatvedelem/Frissites/OTSZ-BSZ-361-M-](https://szolnok.mvmtavho.hu/upload/editor/Adatvedelem/Frissites/OTSZ-BSZ-361-M-01)

[01 altalanos adatkezelesi tajekoztatas az MVM OTSZ Zrt ugyfelei reszere.pdf](#))

A felhasználók/ díjfizetők tájékoztatást kérhetnek személyes adataik kezeléséről, és az adatokba bele is tekinthetnek, kérhetik azok helyesbítését, törlését vagy zárolását. A felhasználók/díjfizetők kérelmére a távhőszolgáltató a legrövidebb idő alatt, legfeljebb 25 napon belül írásban, közérthető formában adja meg a tájékoztatást.

Nemkötelező adatszolgáltatáson alapuló adatkezelés esetén a felhasználók/díjfizetők indokolás nélkül kérhetik kezelt adataiknak törlését. A törlést 2 munkanapon belül végzi el a távhőszolgáltató.

Amennyiben az adatok törlése jogszabályi előírás, illetve az érintett jogos érdeke miatt nem lehetséges, vagy, ha a kérelmező ezt kéri, a személyes adatot, illetve a személyes adatot tartalmazó elektronikus, vagy papír alapú dokumentációt a távhőszolgáltató zárolja.

A felhasználók/díjfizetők az adatkezeléssel kapcsolatos jogaik megsértése esetén a távhőszolgáltató belső adatvédelmi tisztviselőjéhez fordulhatnak, aki a panaszt 15 napon belül megvizsgálja és megválaszolja. Az adatvédelmi tisztviselő elérhetősége megtalálható a távhőszolgáltató honlapján közzétett Adatkezelési Tájékoztatóban:

https://szolnok.mvmtavho.hu/upload/editor/Adatvedelem/Frissites/OTSZ-BSZ-361-M-01_altalanos_adatkezelesi_tajekoztatas_az_MVM_OTSZ_Zrt_ugyfelei_reszere.pdf/).

A felhasználók/díjfizetők tiltakozhatnak személyes adataik kezelése ellen. A távhőszolgáltató a tiltakozást a kérelem benyújtásától számított legrövidebb időn belül, de legfeljebb 15 napon belül megvizsgálja, annak megalapozottsága kérdésében döntést hoz, és döntéséről a kérelmezőt írásban tájékoztatja.

Az érintett az Infotv., valamint a Ptk. alapján: - bíróság előtt érvényesítheti személyes adatai kezelésével kapcsolatos jogait, vagy a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz (www.naih.hu) fordulhat.

Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság

1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11.

Telefon: (1) 391-14-00 (1) 391-14-10

E-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu

A személyes adatok kezelésével kapcsolatban a távhőszolgáltató Adatkezelési Tájékoztatója és a kötelező adatkezelést előíró jogszabályokról szóló tájékoztatója a távhőszolgáltató honlapján (<https://szolnok.mvmtavho.hu/adatvedelem>) elérhető.

A felhasználók/díjfizetők az adatkezeléssel kapcsolatos jogukat a távhőszolgáltató honlapján elérhető Adatvédelmi és Adatbiztonsági szabályzatban foglalt elérhetőségeken keresztül gyakorolhatják, ahol az adatvédelmi tisztviselő elérhetősége is megtalálható.

(https://szolnok.mvmtavho.hu/upload/editor/Adatvedelem/Frissites/OTSZ-BSZ-361az_MVM_OTSZ_Zrt_adatvedelmi_es_adatbiztonsagi_szabalyzata.pdf)

Jelen Üzletszabályzat Szolnok Megyei Jogú Város Jegyzője jóváhagyásának napján lép hatályba.

MELLÉKLETEK

1. sz. melléklet: A távhőszolgáltatásért fizetendő egyéb díjak (ÁFA nélkül)

Üzembe helyezési eljárási díj:	25.000 Ft/eljárás
Terv felülvizsgálati díj:	30.000 Ft/létesítmény
Közműnyilatkozat díja:	5.000 Ft/létesítmény
Terv-felülvizsgálati díj: felújítás, átalakítás esetén:	5.000 Ft
Tervfelhasználási díj:	5.000 Ft
Műszaki ellenőrzés díja:	15.000 Ft
Korlátozás, ki-, és bekapcsolás díja:	25.000 Ft/alkalom
Fizetési felszólítás költsége:	500 Ft/alkalom
Pótdíj:	önkormányzat rendelete szerint
Kötbér:	önkormányzat rendelete szerint