



**Kaposvári Önkormányzati Vagyonkezelő és Szolgáltató
Zrt.**

**Távfűtési Üzemének
ÜZLETSZABÁLYZATA**

Hatálybalépés időpontja: 2017. február 24.



ÜZLETSZABÁLYZAT

Előszó.....	3
1. Üzletszabályzat tárgya és hatálya	3
2. Fogalom meghatározások	3
3. Szolgáltató társaság bemutatása.....	4
3.1. Társaság adatai	4
3.2. Társaság szervezeti tagozódása	5
3.3. Távhőszolgáltatási tevékenység	5
4. Ügyfélszolgálat	5
4.1. Felhasználó tulajdonában lévő berendezés javítása, és a bejelentések módja: .	6
5. Panaszügyintézés	7
5.1. Ügyintézés módja:	7
5.2. Kifogás a számlával kapcsolatban:	9
5.3. Kifogás az elszámolás alapját képező mérővel szemben:	9
5.4. Elszámolás hibás mérés, vagy leolvasás megghiúsulása esetén:	9
5.5. Minőségi reklamáció:	10
5.6. Jogorvoslati lehetőségek:	10
6. Igénybejelentés – hálózatra kapcsolás	12
6.1. Előzetes tájékoztatás.....	12
6.2. Igénybejelentés és tájékoztatás.....	12
7. Csatlakozási díj	12
8. Szolgáltatás minőségi jellemzői.....	13
8.1. Fűtés minőségi jellemzői.....	13
8.2. Használati melegvíz jellemzői	13
8.3. Fűtési időszak	13
9. Szerződéses kapcsolatok.....	13
9.1. Szerződéses kötelezettség.....	13
9.2. Értékesítési szerződések típusai	13
9.3. Szerződések hatálya, módosítása	14
9.4. Szerződésszegés és következményei.....	14
9.5. Szerződés felmondása a felhasználó részéről.....	15
9.6. Szerződés felmondás a szolgáltató részéről	15
9.7. Szerződés megszüntetése közös megegyezéssel	15
9.8. Korlátozás, szüneteltetés esetei	15

**ÜZLETSZABÁLYZAT**

10.	Távhőszolgáltatás elszámolása	16
10.1.	Fűtésszolgáltatás mérés szerinti elszámolása	16
10.2.	Melegvízszolgáltatás elszámolása	16
10.3.	Elszámolási mérők leolvasása.....	17
10.4.	Számlaadási kötelezettség, számla tartalma	17
10.5.	Díjak fizetésének módja.....	17
10.6.	Késedelmes fizetés	18
11.	Árszabás.....	19
11.1.	Díjak, díjrendszerek kialakításának feltételei	19
11.2.	Felemelt díj	19
11.3.	Egyéb felhasználók árképzése	19



Előszó

Kaposváron a távhőszolgáltatási tevékenységet a Kaposvári Önkormányzati Vagyongazdálkodási és Szolgáltató Zrt. Távfűtési Üzeme végzi.

Társaságunk üzletszabályzata rögzíti azokat a szabályokat, információkat, melyeket fontosnak ítéltünk meg felhasználóink számára.

Részletesen meghatározza a szolgáltató - jogszabályok, működési engedélye által meghatározott- működés kereteit, és azokat a legfontosabb feltételeket, amelyek feltétlenül szükségesek a felhasználók és szolgáltató eredményes együttműködéséhez.

Reméljük, jól szolgálja fő célkitűzéseinket, a felhasználók igényeit figyelembevéve, a technikai, műszaki színvonalhoz igazodó, biztonságos és korrekt szolgáltatást.

1. Üzletszabályzat tárgya és hatálya

Az üzletszabályzat Kaposvár város távhőszolgáltató rendszerével biztosított - *Kaposvár Megyei Jogú Város Önkormányzatának 3/2006. II. 28. sz. rendeletével szabályozott* - távhő és melegvízszolgáltatás feltételire, valamint a felhasználó és szolgáltató közötti jogviszonyra vonatkozik.

Hatálya Kaposvár város közigazgatási területére terjed ki. Hatályon kívül kerül az üzletszabályzat, ha a társaság működési engedélyét az engedélyező visszavonja.

2. Fogalom meghatározások

Távhőszolgáltatás: az a közszolgáltatás, amely a felhasználónak a távhőtermelő létesítményből távhővezeték-hálózaton keresztül, az engedélyes által végzett, üzletszerű tevékenység keretében történő hőellátásával fűtési, illetve egyéb hőhasznosítási célú energiaellátásával valósul meg.

Távhőtermelő, távhőszolgáltató: a gazdálkodó szervezet, amely a meghatározott településen a távhőtermelő illetve üzletszerű távhőszolgáltató tevékenységre engedélyt kapott.

Távhővezeték hálózat: az a csővezetékrendszer - a hozzá tartozó műtárgyakkal, hálózati szerelvényekkel, kapcsolódó automatikákkal, műszerekkel, elektromos berendezésekkel együtt -, amely a távhőnek (hőhordozó közegnek) a távhőtermelő létesítménytől a csatlakozási pontig történő szállítására szolgál. A távhővezeték-hálózat részei: a gerincvezeték, az elosztóvezeték, a bekötővezeték, valamint a szolgáltatói hőközpontból kiinduló és az átalakított hővel ellátott épület vagy építmény hőfogadó állomása főelzáró szerelvényéig, ennek hiányában a felhasználási helyet magában foglaló ingatlan telekhatáráig terjedő vezeték

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

Csatlakozási pont „mérő-szabályozó blokk” beépítése esetén: A blokkal ellátott épületeknél a csatlakozási pont a blokkba beépített nyomáskülönbség szabályzó szelepek felhasználó felé eső oldala (egyben tulajdon és szolgáltatási határ).

Felhasználási hely: A felhasználó tulajdonában lévő, a közszolgáltatási szerződés tárgyát képező olyan épület, építmény, épületrész, amelynek távhő - fogyasztása önállóan mérhető.



Szolgáltatói hőközpont: több épület (vagy építmény) hőellátása céljából, épületen kívül, esetleg azok egyikében elhelyezett, a hőhordozó közeg fogadására, átalakítására, elosztására, mérésére szolgáló technológiai berendezés.

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

Hőfogadó: épületben vagy épületrészben a hőhordozó közeg fogadására, mérésére, átalakítás nélküli továbbítására szolgáló technológiai berendezés ahol a felhasználók részére átadott távhőmennyiség mérése, mennyiségi szabályozása is történhet.

Lakossági felhasználó: lehet:

- 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 bérelője.
- Használati melegvízellátás esetén az épület, lakás, vagy vegyes célra használt helyiség tulajdonosa, bérelője, használója.

Díjfizető:

- Épületrészenkénti díjmegosztás esetén az épületrésznek a közszolgáltatási szerződésben megnevezett tulajdonosa, törvényben meghatározott esetekben az az épület, építmény vagy épületrész bérelője, használója.
- Használati melegvízszolgáltatás esetén a felhasználási hely tulajdonosa, önkormányzati lakás használója.

Felhasználói vezetékhálózat: Az a csővezeték rendszer amely a hőnek a hőhordozó közeg által a csatlakozó ponttól a felhasználó berendezésekhez való továbbítását szolgálja.

Külön kezelt intézmény: egyéb felhasználók közül a központi költségvetési szerv, a központi költségvetési szerv költségvetési intézménye, a helyi önkormányzat, a helyi önkormányzat költségvetési intézménye, valamint a normatív állami támogatásban részesülő, közfeladatot ellátó, nem nyereség- és vagyonszerzési célt szolgáló egyéb intézmény.

3. Szolgáltató társaság bemutatása

3.1. Társaság adatai

Társaság neve:	Kaposvári Önkormányzati Vagyongazdálkodó és Szolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság
Rövidített neve:	Kaposvári Vagyongazdálkodó Zrt.
Cégjegyzékszám:	Cg. 14-10-300030
Székhelye:	7400 Kaposvár, Fő u. 52.
Telephelyei:	7400 Kaposvár, Kanizsai u. 27. 7400 Kaposvár, Áchim András u. 2.
Alapítója:	Kaposvár Megyei Jogú Város Önkormányzata Kaposvári Összefogás Alapítvány

Cég működésének kezdő időpontja: 1992. július 1.



3.2. Társaság szervezeti tagozódása

A Zrt. legfőbb szerve a **községi ülés**, amely a részvényesek összességéből áll, akik jogait a közgyűlésen gyakorolják. A Zrt. ügyvezető szerve a **vezérigazgató**.

A közgyűlés megbízásával a **Felügyelő Bizottság** és független **könyvvizsgáló** ellenőrző szervként működik.

3.3. Távhőszolgáltatási tevékenység

A Távfűtési Üzem a szolgáltatási tevékenységet az ügyvezető igazgató felügyelete mellett látja el.

Feladata a hőtermelő berendezések, hőközpontok távhőhálózat szakszerű üzemeltetése, biztosítja a fűtés és melegvíz-szolgáltatást, hibaelhárító szervezetet működtet.

Ellátott területek körülírása:

Kanizsai utca - Béke utca - Búzavirág utca - Füredi út - Arany János utca - Kossuth Lajos utca - 48-as Ifjúság útja - Pázmány Péter utca - Damjanich utca - Virág utca - Fő utca - Tallián Gyula utca - Németh István fasor - Somssich Pál utca - Petőfi utca - Kereszt utca - Kanizsai utca.

Távhő hőtermelő telephely: Kanizsai utcai Fűtőmű (7400 Kaposvár, Kanizsai u. 27.)

4. Ügyfélszolgálat

A távhőszolgáltató a felhasználói/díjfizetői és szolgáltatói jogviszonyból adódó ügyek színvonalas ügyintézése és a megfelelő tájékoztatása érdekében, a szolgáltatással kapcsolatos igények fogadására, kielégítésére, panaszok, észrevételek intézésére Ügyfélszolgálatot, a hibabejelentések éjjel-nappali fogadására Diszpécser szolgálatot működtet.

Az ügyfélszolgálat feladata:

- a felhasználók tájékoztatása a szolgáltatás általános, valamint a csatlakozás, bővítés, és szüneteltetés feltételeiről,
- a szolgáltatással kapcsolatos panaszok, reklamációk fogadása,
- tájékoztatás a felhasználási helyek és az elszámolási mérők alapadatairól,
- szerződéskötési és módosítási igények ügyintézése,
- a felhasználói adatok és azok változásainak nyilvántartása, a felhasználó változással kapcsolatos bejelentések ellátása,
- az elszámolási mérőkkel kapcsolatos bejelentések (mérőállás, meghibásodás, felülvizsgálat, csere, stb. intézése,
- a felhasználók tájékoztatása a távhőellátási díjakról, az elszámolási módokról és a számlázás rendjéről,
- távhőellátási számlák és befizetések nyilvántartása,
- a felhasználók tájékoztatása a távhő és HMV mérés szerinti elszámolásának lehetőségeiről és azok feltételeiről,
- annak elősegítése, hogy a felhasználók díjfizetési kötelezettségüknek eleget tudjanak tenni,
- a kiállított lakossági és egyéb felhasználók számláinak ismertetése,
- egyéni melegvíz-mérőkkel kapcsolatos ügyintézés.



ÜZLETSZABÁLYZAT

Ügyfélszolgálat elérhetősége és az ügyélfogadás rendje:

A szolgáltató többségi tulajdonosa a KAPOS HOLDING Zrt., mely társaság megbízási szerződés útján a szolgáltató részére az ügyfélszolgálatot üzemelteti. Az Ügyfélszolgálati Irodán a felhasználók/díjfizetők személyesen vagy írásban kezdeményezhetik ügyeik intézését, illetve telefonon kérhetnek tájékoztatást.

A telefonbeszélgetésről hangfelvétel készül. Az ügyfél a hangfelvétel készítéséről előzetesen tájékoztatást kap.

Személyesen: 7400 Kaposvár, Áchim A. u. 2. (Corso irodaépület, északi szárny, földszint)
Levélben: 7400 Kaposvár, Áchim A. u. 2.
Telefonon: +36-82/310-000
Faxon: +36-82/527-718
E-mail: info@kaposholding.hu

Ügyfélszolgálati idő:

Hétfő: 8.30 – 14.30 h.
Kedd: 8.30 – 14.30 h.
Szerda: 8.30 – 14.30 h.
Csütörtök: 8.00 – 20.00 h.
Péntek: 8.30 – 14.30 h.

Ügyfélszolgálati iroda: a szolgáltatás általános feltételeivel és elszámolással kapcsolatos kérdésekben jogosult eljárni.

Hibabejelentés diszpécserszolgálat

Hibabejelentés történhet:

- A Távhőszolgáltatói ügyeletben a Diszpécserközpontban folyamatosan (0-24 óráig) 7400 Kaposvár, Kanizsai utca 27. Telefonszám: +36-82/413-775
- az Ügyfélszolgálati Irodán ügyélfogadási időben.

Minden telefonon történt bejelentésről hangfelvétel készül. Az ügyfél a hangfelvétel készítéséről előzetesen tájékoztatást kap. Valamennyi szóban, vagy telefonon bejelentett hiba nyilvántartásba kerül, az ezzel kapcsolatos intézkedés rögzítésével.

4.1. Felhasználó tulajdonában lévő berendezés javítása, és a bejelentések módja:

A lakóközösség, vagy felhasználó tulajdonában lévő berendezés javítása, karbantartása és üzemeltetése a tulajdonos feladata.

A távhőellátási rendszer és az épületek belső fűtési rendszerének feltöltése azonos minőségű kezelt fűtővízzel történhet, és csak a Fűtőműben telepített vízkezelőkön keresztül.

Amennyiben fűtőtest javítása, festése, vagy lakásfelújítás miatt az épület belső fűtési rendszerét üríteni kell, az erre vonatkozó igényt a felhasználó diszpécserközpontunkban jelentheti be, írásban az 1. sz. melléklet szerinti nyomtatványon.



A fűtési rendszert a legrövidebb időn belül újból fel kell tölteni fűtővízzel, melyet a szolgáltató az ürítést kérő ismételt írásbeli rendelkezésére végez el.

Amennyiben felújítás keretében a fűtőtest méretében, típusában is változás történik, a lakónak ezt a közös képviselővel és a fűtési megbízottal jóvá kell hagyatni.

5. Panaszügyintézés

5.1. Ügyintézés módja:

A felhasználó a távhőszolgáltatással kapcsolatos panaszával, észrevételével a diszpécserközpont, ügyfélszolgálathoz, a szolgáltató vezetőségéhez fordulhat.

A felhasználó panaszát írásban benyújthatja, szóban, vagy telefonon előterjesztheti.

A távhőszolgáltató minden panaszt köteles nyilvántartani és kivizsgálni. Az épületet ellátó távhő minőségi és mennyiségi paramétereivel kapcsolatos kifogást a közüzemi szerződésben kijelölt megbízott tehet.

A Kaposvári Vagyonkezelő Zrt. célja, hogy megkönnyítse a távhőszolgáltatással kapcsolatos tevékenysége során felmerülő esetleges panaszügyek, hibabejelentések intézését azáltal, hogy ismerteti a vonatkozó eljárásrendet, ill. a jogorvoslati lehetőségeket. Közös érdekünk, hogy a panaszügyeket mindkét fél számára megnyugtató módon, és minél rövidebb idő alatt rendezzük.

Panaszkezelési eljárásunkat az 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről hatályos rendelkezéseinek alkalmazásával alakítottuk ki.

Fogyasztóink a távhőszolgáltatásra (tevékenységre, mulasztásra, magatartásra) vonatkozó panaszukat, ill. észrevételeiket első fokon a KAPOS HOLDING Zrt. közös személyes- és telefonos ügyfélszolgálatán-, ill. a Távfűtési üzem diszpécserközpontjában tehetik meg.



ÜZLETSZABÁLYZAT

A panaszügyek tárgya szerint a bejelentés módját, helyét (címét), ill. az elérhetőségeket – az alábbi táblázat tartalmazza:

Panasz-, ill. hibabejelentés tárgya:	Panasz-, ill. hibabejelentés módja:	Panasz-, ill. hibabejelentés helye:	Levél cím, telefon szám, fax, elektronikus üzenet küldés, elérhetőségi idők
- számlázás, - elszámolás, - kintlévőség kezelés, - ügyintéző viselkedése, magatartása, - ügyintézés módja	- személyesen, - telefonon, vagy - írásban (postai levél, fax, elektronikus levél)	Kapos Holding Zrt. Ügyfélszolgálati iroda	<i>levél cím:</i> 7400 Kaposvár, Áchim András u. 2. <i>nyitva tartás:</i> Hétfő: 8.30 – 14.30 h. Kedd: 8.30 – 14.30 h. Szerda: 8.30 – 14.30 h. Csütörtök: 8.00 – 20.00 h. Péntek: 8.30 – 14.30 h. <i>telefonos elérhetőségek:</i> tel: +36-82/310-000 fax: +36-82/527-718 <i>elektronikus üzenet küldés:</i> Web cím: www.kaposholding.hu (Ügyfélszolgálat menüpont alatt található üzenetküldő rendszeren), vagy e- mail: info@kaposholding.hu

Panasz-, ill. hibabejelentés tárgya:	Panasz-, ill. hibabejelentés módja:	Panasz-, ill. hibabejelentés helye:	Levél cím, telefon szám, fax, elektronikus üzenet küldés, elérhetőségi idők
- HMV (használati meleg víz) szolgáltatás minősége, hibabejelentés - fűtésszolgáltatás minősége, hibabejelentés - ügyintézés módja, - ügyintézők viselkedése, magatartása.	- személyesen, - telefonon, vagy - írásban (postai levél, fax, elektronikus levél)	Kaposvári Vagyonkezelő Zrt. Távfűtési üzem, Diszpécser központ	<i>levél cím:</i> 7400 Kaposvár, Kanizsai utca 27. vagy 7401 Pf.: 113. <i>rendelkezésre áll:</i> minden nap: 0:00 -24:00 h. <i>telefonos elérhetőségek:</i> tel: +36-82/413-775 fax: +36-82/529-234 <i>elektronikus üzenet küldés:</i> Web cím: www.kaposho.hu (az Elérhetőségek menüpont alatt található üzenetküldő rendszeren), vagy: e-mail: titkarsag@kaposho.hu

Az ügyfelek elektronikus úton és telefonon keresztül is lehetősége van a személyes ügyintézés időpontjának előzetes lefoglalására. Ez esetben az igénylés napjától számított öt munkanapon belül biztosítjuk ügyfeleink részére a személyes ügyfélfogadási időpontot.



A Társaság minden írásban érkező bejelentést-, valamint szükség esetén a szóban közölt panaszról felvett jegyzőkönyvet nyilvántartásba vesz, továbbá valamennyi telefonon érkező bejelentést - a fogyasztó és az ügyfélszolgálat, vagy a diszpécserközpont közötti kommunikációval együtt – egyedi azonosítószámmal ellátott hangfelvételen rögzít. Amennyiben a hangfelvétel tartalmazza a „1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről” által meghatározott tartalmi elemeket, úgy a jegyzőkönyv felvétele a fogyasztó beleegyezésével mellőzhető.

5.2. Kifogás a számlával kapcsolatban:

A felhasználó a benyújtott számla ellen kifogással élhet. A kifogás bejelentésének a számla kiegyenlítésére nincs halasztó hatálya, ha a számla összege az előző év azonos időszakára vetített díj kétszeresét nem haladja meg, illetve azért haladja meg, mert a fűtési idény hődíj végelszámolását, vagy melegvíz időszakos elszámolását tartalmazza. A távhőszolgáltató vagy a megbízottja köteles a kifogást megvizsgálni és ennek eredményéről a felhasználót 15 napon belül írásban tájékoztatni. Ha a felhasználót visszatérítés illeti meg, a díjkülönbözetet az írásos tájékoztatóval egy időben a szolgáltató a felhasználó nyilvántartási számláján jóváírja. Ha a felhasználónak nincs tartozása az a felhasználó pénzügyi számlájára utalható, illetve csekkes fizetés esetén az elszámolásból eredő 1000 Ft feletti megtakarítást a címére visszaküldi postai úton, az 1000 Ft alatti megtakarítást a következő havi számlájában jóváírja. Ha a felhasználónak tartozása van, a díjvisszatérítést a hátralék csökkentésére kell elszámolni.

5.3. Kifogás az elszámolás alapját képező mérővel szemben:

Az elszámoló mérők OMH hiteles állapotban tartásáról a tulajdonos köteles gondoskodni. A lakás használati melegvíz mérők hitelesítéséről a felhasználó a hőközponti és épület (lépcsőház) fűtési hőmennyiségmérők hitelesítéséről a szolgáltató köteles gondoskodni. Másik fél tulajdonában lévő elszámolási mérő rendkívüli hitelesítése kérhető a 2005. évi XVIII. törvény a távhőszolgáltatásról 46. § (2) pont szerint.

Az elszámoló mérők meghibásodását nyilvántartásba kell venni. A meghibásodás bejelentését követően egy munkanapon belül felül kell vizsgálni és a meghibásodás jellegétől függően kell az intézkedéseket megtenni

- lakásba felszerelt használati melegvíz-mérők esetén a felhasználói hely tulajdonosát fel kell szólítani a mérő cseréjére, hitelesítésére, melyet 30 napon belül kell elvégeznie,
- hőmennyiségmérő esetén a szolgáltatónak azonnal intézkedni kell a mérő cseréjére, javítására, hitelesítésére.

A leszerelt, vagy cserélt mérőeszközök adatait jegyzőkönyvben rögzíteni kell, melyet a felhasználó vagy a felhasználói közösség megbízottja, és a távhőszolgáltató képviselőjének aláírásával el kell látni.

5.4. Elszámolás hibás mérés, vagy leolvasás megghiúsulása esetén:

Amikor az elszámoló mérő vagy annak valamely része hibásan mér, a leolvasás adatai a számlázás alapjául nem szolgálhatnak.



Amikor a meghibásodás időtartama és mértéke megállapítható, a leolvasott adatokat ennek ismeretében kell helyesbíteni.

Amikor a helyesbítés mértéke nem határozható meg, a meghibásodás időtartamára jellemző szolgáltatási paraméterek –rendelkezésre álló mérési adatok, külső hőfok és fűtött napok korrekciója- ismeretében kell az elszámolást elkészíteni.

Mérő leolvasásának megghiúsulása esetén továbbra is az előző, hasonló mért időszak átlagfogyasztása kerül számlázásra.

5.4.1. Lakásban elhelyezett melegvízmérő esetén:

Olyan esetben, amikor a mérő a felhasználó rovására tévedett, és a mérő hibahatárát a Magyar Energetikai és Közmű Szabályozási Hivatal hivatalosan igazolja, a meghibásodás feltételezhető időpontjától - de legfeljebb az utolsó elszámolási időszakra - a mért fogyasztás korrigálandó a mérő tényleges hibájával.

Ha ilyen nyilatkozat nem áll rendelkezésre, úgy a méretlen időszak felhasználását az előző mért időszak átlagfogyasztása vagy a jogszabályban előírt átalány közül a nagyobbik mennyiséggel kell elszámolni. Amikor a felhasználási hely összfelhasználását több mérő méri és csak az egyik hibásodik meg - és mennyiségi normatívával történik az elszámolás - akkor a jó mérő adatait sem lehet figyelembe venni.

5.4.2. Hőfogyasztásmérők esetén:

Az elszámoló mérő meghibásodása esetén - annak kijavításáig, illetve cseréjéig - a szolgáltatott, illetve vételezett távhő mennyiséget - egyéb megállapodás hiányában - a mért időszakra vonatkozó adatok, valamint fűtés esetében a külső hőmérséklet és a fűtött napok számának korrekciója alapján kell meghatározni.

5.5. Minőségi reklamáció:

Ha a szolgáltató által szolgáltatott távhő és használati melegvíz mennyiségi és minőségi paraméterei eltérnek a közüzemi szerződésben, illetve vonatkozó önkormányzati rendeletben meghatározott mértéktől a felhasználó minőségi reklamációval fordulhat a szolgáltatóhoz, és jogos reklamáció esetén a rendeleti szabályozás szerinti visszatérítés illeti meg.

A szolgáltató a beérkezett reklamációt 15 napon belül kivizsgálja és választ ad.

5.6. Jogorvoslati lehetőségek:

A távhőszolgáltató a távhőszolgáltatásról szóló törvényben foglalt általános, valamint a kormányrendeletben foglalt részletes szabályok szerint, a Magyar Energetikai és Közmű Szabályozási Hivatal (továbbiakban: Hivatal), által kidolgozott ajánlások valamint a Kaposvár Megyei Jogú Város Önkormányzata által kiadott helyi rendelet figyelembevételével, együttműködik a megyei és a helyi fogyasztóvédelmi szervekkel, fogyasztói érdekképviselőkkel, annak érdekében hogy a felhasználókat érintő kérdésekben:

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



A felhasználók panasz és hibabejelentéseiket elsősorban az ügyfélszolgálatnál, illetve diszpécserközpontunkban tehetik meg.

Amennyiben ennek rendezésével elégedetlenek a Távfűtési Üzem, vagy a Részvénytársaság vezetéséhez fordulhatnak.

Másodfokon panaszt tehetnek a szolgáltatást engedélyező hatóságnál, a Felügyelőségénél, valamint az alábbi fogyasztói érdekek képviselőjét ellátó szerveknél:

- **Kapos Holding Zrt. - fogyasztóvédelmi referens**
cím: 7400 Kaposvár, Áchim A. u. 2.
telefon: +36-82/527-710
e-mail: info@kaposholding.hu
- **Kaposvár Megyei Jogú Város Polgármesteri Hivatalának jegyzője**
cím: 7400 Kaposvár, Kossuth tér 1.
telefon: +36-82/501-509
e-mail: jegyzo@kaposvar.hu
- **Somogy Megyei Békéltető Testület**
cím: 7400 Kaposvár, Anna utca 6.
telefon: +36-82/501-000
Fax száma: +36-82/501-046
e-mail cím: skik@skik.hu;
Ügyfélszolgálat:
cím: 7400 Kaposvár, Anna u. 6. földszint
telefon.: +36-82/501-024, 501-027
e-mail: ugyfelszolgalat@skik.hu
- **Somogy Megyei Kormányhivatal Kaposvári Járási Hivatala, Műszaki Engedélyezési, Fogyasztóvédelmi és Foglalkoztatási Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály**
cím: 7400 Kaposvár, Nagy Imre tér 1.
levélcím: 7401 Kaposvár, Pf. 76.
telefon: +36-82/510 868, Telefax: +36-82/510-661
e-mail: fogyasztovedelem@somogy.gov.hu
- **Kaposvári Törvényszék**
cím: 7400 Kaposvár, Bajcsy-Zsilinszky Endre u. 3.
levelezési cím: 7401 Kaposvár Pf. 116.
központi telefonszám: +36-82/528-228
E-mail cím: torvenyszek@kaposvarit.birosag.hu
- **Lakásszövetkezetek Somogy Megyei Szövetsége**
elnök: Bogó József
cím: 7400 Kaposvár, Fő u. 7.
telefon: +36-82/510-028
Fax: +36-82/510-029
e-mail: smlakszov@freemail.hu
- **Somogy Megyei és Kaposvár Városi Fogyasztóvédelmi Egyesület**
cím: 7400 Kaposvár, Fő u. 37-39.
elnök: Dr. Novák Ferenc
telefon: +36-82/510-158
e-mail: Ofesomogy@freemail.hu
- **Panellakók Érdekvédelmi Közössége Egyesület**
kapcsolattartó: Jurmann Béla



telefon: +36-82/319-335

e-mail: panellakok@freemail

6. Igénybejelentés – hálózatra kapcsolás

6.1. Előzetes tájékoztatás

Az új felhasználói hely létrehozásában érdekelt építető vagy megbízottja (beruházó, tervező, kivitelező, a továbbiakban együtt: érdekelt) kérésére a távhőszolgáltatás iránti igény kielégítésének műszaki-gazdasági feltételeiről még a konkrét igénybejelentés előtt a távhőszolgáltató előzetes tájékoztatást ad.

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

6.2. Igénybejelentés és tájékoztatás

Igénybejelentés

A távhőhálózatra csatlakozni szándékozó új igénylő meglévő felhasználási hely tulajdonosának konkrét igényét az alábbi tartalommal kell a távhőszolgáltatónak írásban bejelenteni:

- az igénylő neve, címe,
- a felhasználási hely adatai (cím, megnevezés),
- fűtési csúcshőigény (MW),
- összes csúcshőigény (MW),
- fűtött légtérfogat (légm³),
- az üzembe helyezés igényelt időpontja,
- egyéb adatok.

Tájékoztatás

A konkrét igénybejelentés kézhezvételével a távhőszolgáltatót tájékoztatási kötelezettség terheli.

A felhasználói igénybejelentés alapján hőtéljesítmény-lekötési szerződés köthető, mely a felek jogi kötelezettségvállalását fejezi ki arról, hogy a létesítmények elkészülte után a felhasználói helyre vonatkozóan a távhőszolgáltatási közüzemi szerződést egymás között létrehozzák.

Társaságunk a konkrét igénybejelentésre vonatkozó tájékoztatását 30 napon belül írásban küldi meg az igénybejelentő részére.

7. Csatlakozási díj

Az új, vagy növekvő távhő igénnyel jelentkező felhasználói hely tulajdonosától a távhőszolgáltató a csatlakozás műszaki feltételének megteremtésére csatlakozási díjat kérhet.

A távhőszolgáltató üzletpolitikai okból - az igénylővel kötött megállapodás alapján - eltekinthet a térítéstől vagy mérsékelheti a díj összegét.

Díjak mértékét a 4/2006. (II. 28.) sz. KMJV Önkormányzatának rendelete tartalmazza.



8. Szolgáltatás minőségi jellemzői

8.1. Fűtés minőségi jellemzői

A szolgáltatás a hőfogadóban lévő csatlakozó ponton a külső hőmérséklettől függően mindenkor olyan paraméterű (nyomású, hőfokú) fűtővízzel, hőteljesítménnyel áll rendelkezésre, amennyi szükséges a felhasználói hely fűtési igényeinek kielégítésére.

Az épület fűtöttségét - azaz az elhasznált hőmennyiséget - a felhasználó szabályozni tudja, ezért a távhőszolgáltató alul fűtöttségi panaszt csak a szükséges hőmennyiség alulteljesítése esetén fogad el.

A felhasználói közösségek a külső hőmérséklet függvényében a fűtési idény előtt szeptember 15 - október 15 és utána április 15 - május 15 között is igényelhetik a szolgáltatást.

8.2. Használati melegvíz jellemzői

A szolgáltatott melegvíz hőmérséklete a vételezési helyen - amennyiben a felhasználói berendezések állapota ezt lehetővé teszi - legalább 40 °C kell, hogy legyen.

A felhasználói közösségnek berendezései állapotánál elsősorban az épület belső cirkulációs hálózatának üzemképességét, kombinált csaptelepek állapotát kell figyelembe venni. A felhasználói köteles a fogyasztói szerelvényeit, berendezéseit karban tartani.

8.3. Fűtési időszak

A fűtési időszak az év szeptember 15. napjától a következő év május 15. napjáig tart.

Általános kezdési időpontja október 15, befejezése április 15, mely időszakokra a szolgáltató hődíj résszámlát bocsát ki.

Távhőt vételezni kívánó új vagy többletteljesítményt igénylő meglevő felhasználási hely tulajdonosának igénybejelentésére a távhőszolgáltató köteles 30 napon belül az igény kielégítésének műszaki-gazdasági feltételeiről előzetes tájékoztatást adni, és a legkedvezőbb vételezési mód meghatározásában az igénylővel együttműködni. A szeptember 15. – október 15. és április 15. – május 15. közötti időszakban a szolgáltató az egy hőközponti ellátási körzethez tartozó lakóközösségek 50 %-nál nagyobb arányú igénye esetén a fűtésszolgáltatást biztosítja. Az igényt a felhasználó szerződésében megjelölt közös képviselője jelentheti be.

9. Szerződéses kapcsolatok

9.1. Szerződéses kötelezettség

A távhőszolgáltatásról szóló törvény a távhőszolgáltatót a lakossági felhasználókkal általános, az egyéb felhasználóval egyedi közszolgáltatási szerződés megkötésére kötelezi.

9.2. Értékesítési szerződések típusai

- Lakóépületek (lépcsőházak) „felhasználói közösségével” fűtés és/ vagy melegvíz szolgáltatásra kötött általános közszolgáltatási szerződés.
- Egyéb felhasználóval távhőszolgáltatásra kötött egyedi közszolgáltatási szerződés.



- Az Általános Közszolgáltatási Szerződés az üzletszabályzat mellékletében csatolt. (2. sz. melléklet)

9.3. Szerződések hatálya, módosítása

Az Általános Közszolgáltatási Szerződés határozatlan időre szól. A felek közös megegyezéssel 30 napos határidővel módosíthatják, ezt a fűtési időszak előtt szeptember 15-ig kell kezdeményezni. Amennyiben a szerződés érvényességi ideje alatt a távhőszolgáltatási tevékenység jogi szabályozása, illetve az áralkalmazás jogszabályi feltételei megváltoznak, a szerződésnek a változtatással érintett részei melyben - a felhasználó írásbeli értesítése mellett - az új jogszabály rendelkezései lépnek.

9.4. Szerződésszegés és következményei

Szerződésszegés a szolgáltató részéről

A távhőszolgáltató részéről szerződésszegésnek minősül, ha:

- a távhőszolgáltatást a közszolgáltatási szerződésben meghatározott időpontban nem kezdi meg,
- a távhőt nem a közszolgáltatási szerződésben meghatározott, illetőleg a tőle elvárható módon szolgáltatja,
- a távhő felhasználó részére történő szolgáltatását nem hitelesített mérőeszköz használatával végzi,
- a távhőszolgáltatás előre tervezhető munkák miatti szüneteltetéséről a felhasználót az üzletszabályzatban vagy a szerződésben előírt módon és időben nem értesíti,
- felróható magatartása folytán a távhőszolgáltatás megszakad, vagy azt a távhőszolgáltatásról szóló törvényben foglaltakon túlmenően szünetelteti vagy korlátozza,
- a távhőszolgáltatás felfüggesztése esetén a felfüggesztési ok megszüntetésére vonatkozó írásbeli értesítése kézhezvételét követő munkanapon a felhasználó részére a távhőszolgáltatást nem kezdi meg.

A felhasználónak - az általa vélt - szerződésszegés tényét, időpontját írásban kell bejelenteni a távhőszolgáltatónak, az általa megjelölt szerződésszegési időponttól számított 10 napon belül. A bejelentésben részletezni kell, hogy a távhőszolgáltató milyen szerződésszegést követett el, s hogy ez a felhasználónak milyen kárt okozott.

A távhőszolgáltató köteles a bejelentést megvizsgálni, és annak beérkezésétől számított 15 napon belül a felhasználót írásban tájékoztatni a felhasználói igény jogosságának elfogadásáról vagy el nem ismeréséről.

Szerződésszegés a felhasználó részéről

A felhasználó részéről szerződésszegésnek minősül, ha

- a szerződésben meghatározott hőtéljesítményt túllépi,
- a távhő folyamatos és biztonságos szolgáltatását, illetőleg más felhasználó szerződésszerű távhő vételezését zavarja vagy veszélyezteti,
- a mérőeszközt vagy a mérőeszköz hitelességét tanúsító jelet (fémzár, hitelesítési bélyegzés, matrica) megrongálja, eltávolítja vagy - amennyiben a mérőeszköz olyan



ÜZLETSZABÁLYZAT

helyiségben van elhelyezve, amelybe a felhasználó állandó bejutása, illetve felügyelete biztosított - ezek sérülését, illetve hiányát a távhőszolgáltatónak nem jelenti be,

- a mérőeszköz befolyásolásával vagy megkerülésével távhőt vételez,
- a távhőszolgáltatás díját nem, vagy nem a szerződésben meghatározott időben fizeti meg,
- a korlátozási rendelkezésének nem tesz eleget,
- épület belső fűtési rendszerének felbővítését nem a 4.1. pontban rögzítettek szerint végzi el,
- távhő vételezést nem a törvényi rendelkezés feltételei szerint szünteti meg.

A távhőszolgáltató köteles a felhasználó részére írásban jelezni, ha álláspontja szerint a felhasználó által szerződésszegés történt, a szerződésszegés tudomására jutását követő 10 napon belül. Az írásbeli jelzéshez csatolnia kell, vagy meg kell jelölni a bizonyítékokat. A felhasználónak az értesítés kézhezvételét követő 15 napon belül van lehetősége a szerződésszegésre vonatkozó véleményét a távhőszolgáltatónak írásban megküldeni

9.5. Szerződés felmondása a felhasználó részéről

A határozatlan időre szóló közszolgáltatási szerződést 30 napos felmondási időre a 2005. évi XVIII: törvény a távhőszolgáltatásról 38 §. által rögzített együttes feltételek megléte esetén mondhatja fel a

- felhasználó 38. § (2) szerint,
- közösségi felmondás 38. § (5) szerint.

9.6. Szerződés felmondás a szolgáltató részéről

A távhőszolgáltató a közszolgáltatási szerződést csak akkor mondhatja fel, ha a felhasználó a távhő díját nem, vagy nem a szerződésben meghatározott időben fizeti meg, vagy a távhő folyamatos és biztonságos szolgáltatását, illetőleg más felhasználó vagy díjfizető szerződésszerű távhő vételezését zavarja vagy veszélyezteti.

9.7. Szerződés megszüntetése közös megegyezéssel

A szerződő felek a szerződést közös megegyezéssel megszüntethetik.

.

9.8. Korlátozás, szüneteltetés esetei

9.8.1. Szolgáltatás korlátozása

A szolgáltató országos tüzelőanyag hiány esetén, vagy környezetvédelmi érdekből a szolgáltatást korlátozhatja.

A korlátozás sorrendjét a vonatkozó önkormányzati rendelet írja elő. (3/2006. (II. 28.) KMJV Önkormányzatának rendelete, 1. sz. melléklet).

A korlátozás bevezetésének okáról a szolgáltató az Önkormányzatot és felhasználókat köteles tájékoztatni.

9.8.2. Szolgáltatás szüneteltetése



A szolgáltató jogosult a szolgáltatói berendezés üzemzavara esetén, valamint más módon el nem végezhető karbantartási munkák elvégzéséhez a távhőszolgáltatást, a szükséges legkisebb felhasználói körben és időtartamban szüneteltetni. A szolgáltató a távhőrendszer egészét érintő karbantartási, felújítási munkákat, fűtési időszakon túl május 15. és szeptember 15. között végzi, így ebben az időszakban a melegvíz szolgáltatást esetenként nem biztosítja.

A tervezhető karbantartási munkák miatti szüneteltetés időpontjáról és várható időtartamáról a szolgáltató a felhasználókat előre értesíteni köteles, az alábbi módon:

- A szolgáltató hivatalos honlapján: www.kaposhu.hu
- A helyi médiumokban (Újság, Tv, Rádió)
- Írásban, az érintett társasházakban, fogyasztási helyeken, hirdetmény útján történő kifüggesztéssel.

10. Távhőszolgáltatás elszámolása

A távhőellátás díja a fűtött légtérfogat alapján számított alapidjból és a felhasznált hőmennyiség (GJ) utáni hődíjból tevődik össze.

Az alapidj éves díj, melyet 12 egyenlő részletben, felhasználási helyenként a számla esedékességének lejártáig, számla ellenében fizeti meg a felhasználó függetlenül a fogyasztás mértékétől.

A hődíjat, felhasználási helyenként, az előző fűtési idény adataiból számított GJ alapján részszámlaként a számla esedékességének lejártáig fizeti meg a felhasználó, függetlenül a felhasználás mértékétől. A számított hődíj részszámla képzése az előző év tényleges fogyasztásából, az átlagos téli hőmérsékletre (+ 4 °C) történő korrekcióval történik.

A fűtési hődíj végelszámolása a fűtési idényt követően, a mérők leolvasása után, a június, vagy július, illetve augusztus havi végszámlában történik, a tényleges felhasználás és az előlegek összevetésével.

10.1. Fűtésszolgáltatás mérés szerinti elszámolása

A hődíj elszámolása a tényleges felhasználás alapján történik, az alábbiak szerint:

- Az épületrész (lépcsőház) mérőjén mért hőmennyisége a felhasználási helyekre, felszerelt költségmegosztók alapján a költségmegosztó rendszer gazdája által megadott adatok alapján kerül felosztásra, a felhasználói közösség kérésére és felelősségére.
- Amennyiben a felhasználási helyekre költségmegosztó nincs felszerelve, úgy a hőmennyiség a fűtött légtérfogat alapján kerül megosztásra.
- Elszámolás csak azon felhasználókkal készül, akik a teljes elszámolási időszakban az adott helyen felhasználók voltak, vagy a régi és új felhasználók azt írásban kérték.

10.2. Melegvízszolgáltatás elszámolása

10.2.1. HMV elszámolás mellékvízmérő alapján:

- A felhasznált melegvíz mennyisége (m³) utáni hődíjból valamint víz és csatornadíjból tevődik össze. A hődíj a víz felmelegítési költségeit fedezi.



- Az 1 m³ ivóvíz felmelegítéséhez szükséges hőmennyiséget a KMJV Önkormányzat rendeletében jóváhagyja, alapadatok közt rögzíti.
- A tényleges melegvíz felhasználás és a havonta fizetett résszámla közötti különbség elszámolására - a mérők leolvasását követően - legfeljebb félévente, de legalább évente egyszer kerül sor.
- A két elszámolás közötti időszakban, az előző időszak tényleges fogyasztásából egy hónapra számított átlagot kell résszámlaként számlázni.

Ugyanígy kell eljárni a mérő leolvasásának meghiúsulása esetén.

10.2.2. HMV elszámolás normatíva mennyiségek alapján:

Ha a felhasználási helyen nincs a melegvíz fogyasztás mérésére alkalmas elszámoló mérő, akkor a melegvíz fogyasztás elszámolása a 4/2006. (II. 28.) KMJV Önkormányzatának rendelete, 3. sz. melléklete szerinti normatívákkal történik.

10.3. Elszámolási mérők leolvasása

Fűtési mérők leolvasása:

A leolvasások időpontját a felhasználókkal kötött szerződés vagy fizetési megállapodás rögzíti. A leolvasást a fűtési időnyit követően, május 15.-e után kell elvégezni.

HMV mellékvízmérők leolvasása:

A mérők leolvasására legfeljebb félévente, de legalább évente egyszer kerül sor. A díjfizető köteles biztosítani az egyedi melegvízmérők leolvasását, ellenőrzését.

10.4. Számlaadási kötelezettség, számla tartalma

A számlákra vonatkozó jogszabályi előírások betartásával felhasználási helyenként a távhőszolgáltatásért fizetendő díjakról a Kaposvári Önkormányzati Vagyonkezelő és Szolgáltató Zrt. havonta számlát állít ki, amelyeket a eljuttat a felhasználóknak, oly módon, hogy a fogyasztónak, a kézhezvételtől számítva legalább 15 nap áll rendelkezésre a számla kiegyenlítésére.

10.5. Díjak fizetésének módja

A díjak kiegyenlítése a tulajdonosok megállapodása szerint együttesen vagy lakásonként (épületrészenként) is történhet.

A tulajdonos és bérlő együttes kérelmére a szolgáltató a díjat közvetlenül a bérlő, használó részére is számlázhatja, de a meg fizetéséért a tulajdonos helytállási kötelezettséggel tartozik.

10.5.1. Lakossági felhasználók

- *Csoportos beszédési megbízás:*



Lakossági folyószámláról azok a felhasználók teljesíthetnek befizetést, akik ezt a számlavezető pénzügyintézetnél kérték.

Felhatalmazták a pénzügyintézetet, hogy a távhőszolgáltatásért fizetendő díjat a Kaposvári Vagyonkezelő Zrt.-nek a felhasználó bankszámlájáról befizesse a Zrt. beszédési megbízása alapján.

A befizetés igazolására a pénzügyintézet által kiadott számlakivonat szolgál.

- *Készpénz átutalási megbízással történő befizetés:*

Kizárólag azon felhasználók részére, akik nem élnek a csoportos beszédési megbízás fizetési móddal, lehetőség van készpénz átutalási megbízással (csekk) kiegyenlíteni a távhőszolgáltatás díját.

A készpénz átutalási megbízást (csekket) a felhasználó befizetheti:

- a postai hivatalokban
- a Kaposvári Vagyonkezelő Zrt. ügyfélszolgálatán
- a csekk alapján átutalási megbízással a felhasználó bankszámlájáról.

A befizetés igazolására a készpénz átutalási megbízás feladóvevénye, a pénztári nyugta illetve bankszámla kivonat szolgál.

- *Bankkártyás befizetés*
- *Díjnet-en keresztül*
- *Készpénzfizetés az Ügyfélszolgálati iroda pénztárában*

10.5.2. Egyéb felhasználók

Az egyéb felhasználó a számlavezető bankja felé intézkedik a távhőszolgáltatás díjának átutalásáról, hogy fizetési határidőre a Kaposvári Vagyonkezelő Zrt. bankszámláján jóváírásra kerüljön.

10.6. Késedelmes fizetés

Amennyiben a felhasználó a számla összegét a fizetési megállapodásban rögzített, illetve a számlán feltüntetett határidőig nem fizeti meg, a Kaposvári Vagyonkezelő Zrt. késedelmi kamatot számít fel.

A felhasználói tartozás késedelmes megfizetése esetén a késedelmi kamat mértékét a szolgáltató az 2013. évi V. tv. a Polgári Törvénykönyvről rendelkezései, és az évi költségvetési törvényben meghatározott kamatmérték alapján határozza meg.

A kamatfizetési kötelezettség időpontja a fizetési határidőt követő naptól kezdődik. A kamatfizetési kötelezettség akkor is fennáll, ha a kötelezett késedelmét kimentí, vagy tartozása megfizetésére részletfizetési megállapodást kötött.

Amennyiben a felhasználó távhőellátás díját felszólítás ellenére sem fizeti meg a Kaposvári Vagyonkezelő Zrt. a jogszabályi előírások szerint korlátozhatja, szünetelteti a szolgáltatást, illetve a hátralék behajtására végrehajtási eljárást kezdeményez.



11. Árszabás

11.1. Díjak, díjrendszerek kialakításának feltételei

A távhőszolgáltatónak értékesített távhő árát, valamint a lakossági felhasználónak és a külön kezelt intézménynek nyújtott távhőszolgáltatás (fűtés és használati melegvíz) díját a hatósági ár szerkezetét és alkalmazási feltételeit a Hivatal javaslatának figyelembevételével a miniszter rendeletben állapítja meg. A csatlakozási díjat a Kaposvár Megyei Jogú Város Önkormányzat rendeletében állapítja meg.

- értékesítői hődíj: a távhőszolgáltató által ténylegesen igénybe vett hőmennyiség után fizetendő, Ft/GJ-ban kifejezett díj,
- értékesítői teljesítménydíj: a távhőszolgáltatónak értékesített távhő távhőszolgáltató által lekötött teljesítménye alapján fizetendő Ft/MW/év mértékegységben kifejezett díj,
- távhővásárlási szerződés: a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény (a továbbiakban: Tszt.) szerinti értékesítő és a távhőszolgáltató közötti, távhővásárlásra irányuló szerződés,

11.2. Felemelt díj

A díjfizető a Kaposvár Megyei Jogú Város Közgyűlésének 4/2006. (II.28.) önkormányzati rendeletében meghatározott mértékű pótdíjat köteles fizetni, ha a Tszt. 49. § (2) bekezdésének c), d), f) és g) pontjaiban szabályozott szerződésszegést, vagy egyéb módon szabálytalan vételezést valósít meg.

11.3. Egyéb felhasználók árképzése

Egyedi fogyasztók árképzése szabadáras.

A hatályos díjakat a szolgáltató honlapján teszi közzé.

A távhőszolgáltatás díja alapidíjból és hődíjból tevődik össze.